2018社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·中级

(综合能力+实务)

第4版

单学娴 主编

★考点全覆盖，精编够用，易记便查

采用思维导图对考点进行精编归纳，帮助考生短期轻松记忆所有考点

★近5年10套真题完整收录，囊括考试分析、答案、解析

真题与解析分别独立成册，方便考生核对答案、学习自测

★公众号资源畅享，微信小秘书贴心服务

真题真练／模拟自测／社工资讯

主编奉送真题解析音频／考前免费微课

加入学习考试群／交流经验／答疑解惑

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

2018 社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·中级（综合能力+实务）

考点思维导图分册 第4版

单学娴 主编

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·中级（综合能力+实务）

第4版

主　编　单学娴

副主编　王建华　纪　宇　张志群　朱振玲

参　编　谢长俊　方易非　张宏鑫　李同音
魏兴邦　高文静　郑智丹　王　勇

机 械 工 业 出 版 社

本书是全国社会工作者职业水平考试的辅导书。第一篇为复习指南与应试技巧；第二篇、第三篇为考点思维导图，对所有考点进行了总结梳理、重点提炼；第四篇为近5年真题及考试分析与答案解析。

本书适于参加社会工作者职业水平考试的考生使用，也可供从事社会工作的人员参考。

图书在版编目（CIP）数据

社会工作者职业水平考试考点精编与真题详解：中级. 综合能力+实务 / 单学娴主编. —4版. —北京：机械工业出版社，2018.2

ISBN 978-7-111-59082-8

Ⅰ.①社… Ⅱ.①单… Ⅲ.①社会工作-中国-水平考试-题解 Ⅳ.①D632-44

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第022188号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：马 晋 责任编辑：马 晋 于翠翠

封面设计：张 静 责任校对：刘秀芝

责任印制：张 博

河北鑫兆源印刷有限公司印刷

2018年3月第4版·第1次印刷

184mm×260mm·17.75印张·429千字

0 001-3000册

标准书号：ISBN 978-7-111-59082-8

定价：55.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务 网络服务

服务咨询热线：010-88361066 机 工 官 网：www.cmpbook.com

读者购书热线：010-68326294 机 工 官 博：weibo.com/cmp1952

010-88379203 金 书 网：www.golden-book.com

封面无防伪标均为盗版 教育服务网：www.cmpedu.com

前　言

PREFACE

2006 年，党的十六届六中全会做出了“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略部署。同年，人事部与民政部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》，首次将社会工作者纳入专业技术人员范畴，标志着我国社会工作者职业水平评价制度正式建立。2008 年，全国社会工作者职业水平考试拉开序幕。目前该考试分为助理社会工作师、社会工作师两个类别。

近年来，随着我国社会工作的深入推进，对社会工作从业人员的能力素质提出了更高的要求，也对社会工作职业水平评价和教育培训工作提出了新的要求。为了帮助考生在短时间内有效复习备考，顺利通过职业水平考试，我们凭借多年来的教学经验和教学成果为广大考生奉献这本辅导书。

本书以最新修订的考试大纲及教材为依据进行编写，并遵循下面三个理念：

一、让考生在短时间内取得理想的学习效果。随着社会工作者职业水平考试报名人数的增加，试题难度越来越大，通过率不断降低。考生希望有高质量的辅导书帮助他们在有限的时间里取得理想的成绩。这也正是本书的编写目的。凡考试都有其复习的策略和方法，社会工作者职业水平考试也不例外，本书对其进行了详细阐述。

二、按照思维导图的形式理解并记忆考点。本书把各章节理论知识的要点整理成思维导图的形式，条理清晰，让考生能够熟悉各章节的脉络，把各章节的知识有机地联系在一起，起到把书读薄、提炼出重点的作用。

三、通过练习历年真题，使考生知己知彼。练习历年真题有助于考生了解考试动向，熟悉考试题型、考试难度，掌握知识点，厘清答题思路，明确复习方向。

本书还配有相关教学课程和网络资源，详情可关注微信公众号“社工港湾”。

本书由单学娴主编，王建华、纪宇、张志群、朱振玲任副主编，谢长俊、方易非、张宏鑫、李同音、魏兴邦、高文静、郑智丹、王勇参加编写。

限于编写人员水平，书中难免有不足之处，真诚希望广大读者提出宝贵意见，相关意见和建议请发送至 2508137355@qq.com。最后对支持本书成稿的各界人士和所有编审人员表示诚挚的感谢！

编　者

目　录

CONTENTS

前　言

第一篇　社会工作者考试分析、复习指南及应试技巧　1

第一章　考试分析 …… 1
第二章　复习指南与应试技巧 …… 3

第二篇　社会工作综合能力（中级）考点思维导图　9

第一章　社会工作的目标、要素及主要领域 …… 10
第二章　社会工作价值观与专业伦理 …… 16
第三章　人类行为与社会环境 …… 20
第四章　社会工作理论 …… 26
第五章　个案工作方法 …… 35
第六章　小组工作方法 …… 46
第七章　社区工作方法 …… 54
第八章　社会工作行政 …… 60
第九章　社会工作督导 …… 67
第十章　社会工作研究 …… 72

第三篇　社会工作实务（中级）考点思维导图　79

第一章　社会工作实务的通用过程模式 …… 80
第二章　社会工作实务的通用过程 …… 84
第三章　儿童社会工作 …… 93
第四章　青少年社会工作 …… 98
第五章　老年社会工作 …… 103
第六章　妇女社会工作 …… 107
第七章　残疾人社会工作 …… 111
第八章　矫正社会工作 …… 114
第九章　优抚安置社会工作 …… 118
第十章　社会救助社会工作 …… 121
第十一章　家庭社会工作 …… 124
第十二章　学校社会工作 …… 127
第十三章　社区社会工作 …… 130
第十四章　医务社会工作 …… 133
第十五章　企业社会工作 …… 136

第四篇　社会工作者考试（中级）真题与答案解析　139

2013 年全国社会工作者职业水平考试
　　社会工作师（中级） …… 139
社会工作综合能力（139）　考试分析与答案解析（211）
社会工作实务　　（150）　考试分析与答案解析（219）

2014 年全国社会工作者职业水平考试
社会工作师（中级） …… 152
社会工作综合能力（152） 考试分析与答案解析（223）
社会工作实务 （163） 考试分析与答案解析（232）

2015 年全国社会工作者职业水平考试
社会工作师（中级） …… 165
社会工作综合能力（165） 考试分析与答案解析（236）
社会工作实务 （177） 考试分析与答案解析（244）

2016 年全国社会工作者职业水平考试
社会工作师（中级） …… 180
社会工作综合能力（180） 考试分析与答案解析（249）
社会工作实务 （192） 考试分析与答案解析（258）

2017 年全国社会工作者职业水平考试
社会工作师（中级） …… 195
社会工作综合能力（195） 考试分析与答案解析（263）
社会工作实务 （207） 考试分析与答案解析（271）

第一篇　社会工作者考试分析、复习指南及应试技巧

第一章　考试分析

第一节　考试背景

2006 年 7 月 20 日，人事部与民政部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》，首次将社会工作者纳入专业技术人员范畴，标志着我国社会工作者职业水平评价制度正式建立。2007 年 12 月 21 日，民政部正式发布了《全国助理社会工作师、社会工作师职业水平考试大纲》，这表明全国助理社会工作师、社会工作师职业水平考试正式提上了日程，社会工作师作为“和谐社会的工程师”正式诞生。

现代意义的社会工作，是一种以助人为宗旨，运用专业知识、理论和方法，协调社会关系、预防和解决社会问题、促进社会公正的专门职业，广泛分布在社会福利、社会救助、减灾救灾、慈善事业、残障康复、优抚安置、社区建设、婚姻家庭，以及公共卫生、学校教育、就业服务、司法矫正、青少年事务等领域，是现代社会管理与公共服务的重要力量。建设一支宏大的社会工作人才队伍，对于构建社会主义和谐社会具有重大而深远的意义。

在 2008 年 10 月，人力资源和社会保障部、民政部制定了《关于民政事业单位岗位设置管理的指导意见》，其中明确了民政事业单位的岗位类别设置、岗位等级设置、专业技术岗位名称及岗位等级、岗位基本条件、岗位设置的审核、岗位聘用等相关问题。其中清晰地指出：“民政事业单位实行职业资格准入控制的专业技术岗位的基本条件，应包括准入控制的要求。”“经核准的岗位设置方案作为聘用人员、确定岗位等级、调整岗位以及核定工资的依据。”目前很多地区的民政事业单位要求所属专业人员必须通过社会工作师职业资格考试，以此作为聘用人员、确定岗位等级的依据，还有很多单位采取对持社会工作师职业资格证书工作人员上调工资等奖励措施。

近年来，我国以民生为基础的社会建设得到了快速发展，出台了一系列新的社会政策和法规。民政部社会工作人才建设试点工作积累了丰富的经验，通过对这些经验的梳理和研究，我国社会工作知识也得到了进一步的发展和充实。大量社会工作者通过学习与参加考试，提高了社会工作方面的知识和能力，大大推动了社会工作的普及，促进了社会工作服务质量的提高。

第二节　考试基本情况

全国社会工作者职业水平考试，是 2008 年首次在全国范围内举行的一种针对社会工作者进行能力甄别的级别考试，合格者可以获得由国家认定的相应等级的职业资格证书。

全国社会工作者职业水平评价分为助理社会工作师、社会工作师和高级社会工作师三个级别。目前全国社会工作者职业水平考试分为助理社会工作师（Junior Social Worker）、社会工作师（Social Worker）两个类别（高级社会工作师职业水平评价具体办法另行制定）。助理社会工作师考试又称初级考试，考试科目分为 2 科，即社会工作综合能力（初级）和社会工作实务（初级），考生须一次通过 2 科方可取得助理社会工作师职业资格证书；社会工作师考试又称中级考试，考试科目分为 3 科，即社会工作综合能力（中级）、社会工作实务（中级）和社会工作法规与政策，为滚动考试，考生可在连续两个年度内通过全部科目后，获得社会工作师职业资格证书。考试合格，颁发人力资源和社会保障部统一印制、人力资源和社会保障部与民政部共同用印的中华人民共和国社会工作者职业水平证书。该证书在全国范围有效。

助理社会工作师、社会工作师职业水平评价实行全国统一大纲、统一命题、统一时间、统一组织的考试制度，原则上每年举行一次，一般在 6 月中旬举行。

第三节　考试报名详情

一、报名条件

凡中华人民共和国公民，遵守国家法律、法规，恪守职业道德，并符合助理社会工

作师或社会工作师报名条件的人员，均可申请参加相应级别的考试。

1．助理社会工作师考试报名条件

1）取得高中或者中专学历，从事社会工作满 4 年。

2）取得社会工作专业大专学历，从事社会工作满 2 年。

3）社会工作专业本科应届毕业生。

4）取得其他专业大专学历，从事社会工作满 4 年。

5）取得其他专业本科及以上学历，从事社会工作满 2 年。

2．社会工作师考试报名条件

1）取得高中或者中专学历，并取得助理社会工作师职业水平证书后，从事社会工作满 6 年。

2）取得社会工作专业大专学历，从事社会工作满 4 年。

3）取得社会工作专业大学本科学历，从事社会工作满 3 年。

4）取得社会工作专业硕士学位，从事社会工作满 1 年。

5）取得社会工作专业博士学位。

6）取得其他专业大专及以上学历或学位，其从事社会工作年限相应增加 2 年。

我国香港、澳门特别行政区居民申请参加社会工作者职业水平考试的，报名时应提交本人身份证明、国务院教育行政部门认可的学历或学位证书、从事本专业工作实践证明。我国台湾地区的专业技术人员参加考试的办法另行规定。外籍人员申请参加社会工作者职业水平考试的具体办法另行规定。

参加助理社会工作师考试的本科应届毕业生，在报名时应提交能够证明其在考试年度可毕业的有效证件（如学生证等）和所在学校出具的应届毕业生证明。

二、报名时间

社会工作者职业水平考试报名一般在每年的 2 月或 3 月进行，各地具体报名时间不一，可登录当地人事考试中心网站查询报名通知。

符合条件的报考人员，可在规定时间内登录指定网站在线填写提交报考信息，并按有关规定办理资格审查及缴费手续，考生凭准考证在指定的时间和地点参加考试。（具体报名安排详见各省的报考文件）

三、报名流程

社会工作者职业水平考试报名具体日期由各地人事考试中心自行安排，网上报名时间不应少于 15 天。考生应提前关注，以免错过考试报名。请考生关注各地人事部门、民政部门网站，或社会工作师考试网。

报名一般采取网上报名、现场确认、网上缴费的方式进行。基本程序如下：

1．报名

根据各地考务通知确定报名时间。在报名开始后点击进入考试报名入口。

1）阅读报名文件。同意协议即可进行下步操作。

2）填写基本信息。包括姓名、专业、身份证号及相关信息。

3）上传照片。电子证件照片格式有统一要求，根据报名系统所在地不同而有所差别。考生可以根据要求下载图片处理器进行修改，确保上传成功。

4）检查更正填报信息。系统将生成报名号，记住报名号以便登录查询考试相关信息。

2．审核

审核时请携带学历证书（或学生证）、身份证复印件 1 份和相关证明。报考人员填写完成“报名表”后，请务必认真核对所填信息，确认准确后下载打印资格考试报名表（注意打印后一般不能再做更改），经单位核实并签字、盖章后，按属地原则集中到各地人事考试中心办理审核、确认手续。考生在报名时，由于自身原因报错级别、专业或填错个人信息的，责任自负。资格审查工作由人事部门会同民政部门共同进行。

3．缴费

审核通过后及时缴纳相关费用。

注：缴纳的相关费用各地不一，以 2017 年为例：北京市社会工作实务（中级）每科 65 元，其他每科 61 元；上海市不收费；天津市社会工作实务（中级）每科 60 元，其他每科 56 元；广东省每科 65 元。

4．打印准考证

报名成功，考前 7 ~ 15 天打印准考证准备考试。

本流程仅供参考，具体报名流程根据当年考试报名文件确定。

第四节　考试成绩查询与证书领取

一、成绩查询

1．成绩合格标准

往年全国社会工作者职业水平考试各科的满分成绩均为 100 分，合格标准均为

60 分。

2. 成绩管理

参加助理社会工作师考试的人员，应在一个考试年度内通过全部科目的考试。社会工作师考试成绩实行两年为一个周期的滚动管理办法，参加考试的人员应在连续两个考试年度内通过全部科目的考试。

3. 成绩查询时间

成绩查询一般为考后3个月（9月份左右），各地人事考试中心在收到上级有关部门下发的合格标准文件后，再发布查询考试成绩的时间和办法。成绩查询方式一般为网上查询或者电话查询，考生可根据当地实际情况选择适合自己的查询方式。

二、证书领取

1. 证书管理

考试合格颁发人力资源和社会保障部统一印制、人力资源和社会保障部与民政部共同用印、在全国范围有效的中华人民共和国社会工作者职业水平证书。

2. 证书领取时间

考试通过以后，请考生携带相关材料，到各报名点办理。

3. 证书领取方式

1）个人领证：凭考生本人有效身份证（或护照、驾照）原件、成绩单（成绩单在查询成绩时可以直接打印）、2寸（3.5厘米×4.9厘米）免冠证件照片（1张）、准考证原件领取。

2）他人（单位）代领：除上述考生本人证件与资料外，还需持代领人有效身份证原件（注意：个别省禁止他人代领）。

以上信息仅供参考，具体要求以当地规定为准。

第五节　考试注册信息

一、注册管理

社会工作者职业水平证书实行登记服务制度。证书持有者应按有关规定到所在省区市的民政部门办理登记手续和继续教育事宜。

根据《民政部关于印发社会工作者职业水平证书登记办法的通知》（民发［2009］44号），取得助理社会工作师、社会工作师资格证书的人员，应及时登录进行网上登记，完善个人信息。自取得资格证书三年内未完成网上注册登记的，其资格证书将视为无效。

二、注册领取

以当地人事考试中心所发布的通知为准。

全国社会工作者职业水平资格证书办理所需手续：办理证书时考生需出示本人身份证原件、报名时所需的毕业证书原件，2寸（3.5厘米×4.9厘米）照片1张、1寸（2.5厘米×3.5厘米）照片3张（黑白、彩色均可），并填写好专业技术人员资格考试合格登记表（一式三份）。其中对报考社会工作者职业水平考试有工作年限要求的考生，还需提交单位盖章的考试报名条件证明表（一式一份）。如果由单位集中办理证书，除考生身份证可用复印件外，其余办证资料不变，同时需出示单位介绍信。如果委托办理证书，除考生身份证可用复印件外，其余办证资料不变，同时委托代理人需出示身份证原件。

第二章　复习指南与应试技巧

第一节　社会工作综合能力（中级）考试大纲

考试的目的和要求

通过本科目考试，考查社会工作专业人员掌握和运用社会工作价值观、知识、工作方法，开展专业工作以及指导助理社会工作师的综合能力。

考试内容

一、社会工作的目标、要素及主要领域

（一）社会工作的目标及功能

（二）社会工作的发展

1. 西方社会工作在不同发展阶段的特点

2. 中国社会工作在不同发展阶段的特点

（三）社会工作的要素

（四）社会工作者的主要角色

（五）社会工作的主要领域

二、社会工作的价值观与专业伦理

（一）中国和西方福利思想对社会工作的影响

（二）社会工作价值观

1. 社会工作价值观的作用

2. 社会工作价值观的内容

（三）社会工作专业伦理

1. 社会工作专业伦理的作用

2. 社会工作专业伦理的特点

3. 社会工作专业伦理的内容

4. 社会工作中的伦理难题及处理

（四）社会工作专业守则

三、人类行为与社会环境

（一）人类行为与社会环境的关系

1. 人类需要的层次和特点

2. 人类行为的类型和特点

3. 社会环境的构成要素

4. 人类行为与社会环境的关系

（二）人生发展阶段

1. 人生发展各阶段的生理、心理及社会发展特征

2. 人生发展各阶段面临的主要问题

四、社会工作理论的应用

（一）精神分析理论在社会工作中的应用

（二）认知行为理论在社会工作中的应用

（三）系统和生态理论在社会工作中的应用

（四）人本主义和存在主义理论在社会工作中的应用

（五）增能理论在社会工作中的应用

五、个案工作方法

（一）个案工作的本质

（二）个案工作的主要模式

1. 心理社会治疗模式的内容及特点

2. 认知行为治疗模式的内容及特点

3. 理性情绪治疗模式的内容及特点

4. 任务中心模式的内容及特点

5. 危机介入模式的内容及特点

6. 人本治疗模式的内容及特点

7. 家庭治疗模式的内容及特点

（三）个案工作各阶段的工作要求

（四）个案工作的技巧

（五）个案管理

六、小组工作方法

（一）小组工作的类型及特点

（二）小组工作的主要模式

1. 社会目标模式的特点及实施原则

2. 治疗模式的特点及实施原则

3. 互动模式的特点及实施原则

4. 发展模式的特点及实施原则

（三）小组工作各阶段的工作要求

（四）小组工作的技巧

七、社区工作方法

（一）社区工作的特点及目标

（二）社区工作的主要模式

1. 地区发展模式的特点及实施策略

2. 社会策划模式的特点及实施策略

3. 社区照顾模式的特点及实施策略

（三）社区工作各阶段的工作要求

（四）社区工作的技巧

八、社会工作行政

（一）社会服务计划

1. 社会服务机构规划

2. 社会服务方案策划

（二）社会服务机构的类型与运作

（三）社会服务机构的领导

（四）社会服务机构的人力资源管理与志愿者管理

（五）社会服务机构的财务与筹资管理

（六）社会服务机构的公信力与公共关系管理

（七）我国社会福利行政体系

1. 我国社会福利行政体系的构成

2. 我国社会福利行政体系的运作方式

3. 我国社会福利行政体系的特点

九、社会工作督导

（一）社会工作督导的对象与内容

（二）社会工作督导的功能

（三）社会工作督导的方法与应用

十、社会工作研究

（一）社会工作研究的功能

（二）社会工作研究的方法论

（三）定量研究与定性研究的特点及使用范围

（四）具体研究方法

（五）资料的整理与分析

（六）研究报告的撰写

第二节　社会工作实务（中级）考试大纲

考试的目的和要求

通过本科目的考试，考察社会工作专业人员针对主要服务领域和不同工作对象，提供专业服务、处理解决各类复杂问题的能力。

考试内容

一、社会工作实务的通用过程模式

（一）通用过程模式的基本视角

（二）通用过程模式的特点

（三）运用通用过程模式应考虑的因素

（四）通用过程模式的四个基本系统对社会工作实务的作用

二、社会工作实务的通用过程

（一）接案

1. 接案阶段社会工作者的主要任务

2. 接案的步骤及核心技巧

3. 影响接案成功的因素

4. 接案应注意的事项

（二）预估

1. 预估的目的、任务、特点及原则

2. 预估的基本步骤

3. 预估的主要方法

（三）计划

1. 服务计划的构成

2. 制定服务计划的原则

3. 制定服务计划的方法

4. 服务协议的形式

5. 服务协议的签订过程及技巧

（四）介入

1. 介入的特点

2. 介入的分类

3. 选择介入行动的原则

4. 直接介入的行动及策略

5. 间接介入的行动及策略

（五）评估

1. 评估的目的

2. 评估的作用

3. 评估的类型

4. 评估的方法与技巧

（六）结案

1. 结案的类型

2. 结案的任务

3. 结案时服务对象的反应及处理方法

三、儿童社会工作

（一）儿童的需要及问题

（二）儿童社会工作的特点

（三）儿童社会工作的主要内容

（四）儿童社会工作的主要方法

四、青少年社会工作

（一）青少年的需要及问题

（二）青少年社会工作的特点

（三）青少年社会工作的主要内容

（四）青少年社会工作的主要方法

五、老年社会工作

（一）老年人的需要及问题

（二）老年人社会工作的特点

（三）老年人社会工作的主要内容

（四）老年人社会工作的主要方法

六、妇女社会工作

（一）妇女的需要及问题

（二）妇女社会工作的特点

（三）妇女社会工作的主要内容

（四）妇女社会工作的主要方法

七、残疾人社会工作

（一）残疾人的需要及问题

（二）残疾人社会工作的特点

（三）残疾人社会工作的主要内容

（四）残疾人社会工作的主要方法

八、矫正社会工作

（一）服务对象的需要及问题

（二）矫正社会工作的特点

（三）矫正社会工作的主要内容

（四）矫正社会工作的主要方法

九、优抚安置社会工作

（一）服务对象的需要及问题

（二）优抚安置社会工作的特点

（三）优抚安置社会工作的主要内容

（四）优抚安置社会工作的主要方法

十、社会救助社会工作

（一）社会救助社会工作的特点

（二）社会救助社会工作的主要内容

（三）社会救助社会工作的主要方法

十一、家庭社会工作

（一）家庭社会工作的特点

（二）家庭社会工作的主要内容

（三）家庭社会工作的主要方法

十二、学校社会工作

（一）学校社会工作的特点

（二）学校社会工作的主要内容

（三）学校社会工作的主要方法

十三、社区社会工作

（一）社区社会工作的特点

（二）社区社会工作的主要内容

（三）社区社会工作的主要方法

十四、医务社会工作

（一）医务社会工作的特点

（二）医务社会工作的主要内容

（三）医务社会工作的主要方法

十五、企业社会工作

（一）企业社会工作的特点

（二）企业社会工作的主要内容

（三）企业社会工作的主要方法

第三节　复习指南

一、本书的特色与使用方法

民政部组织专家编写了全国助理社会工作师、社会工作师职业水平考试大纲和考试指导教材——“全国社会工作者职业水平考试指导教材”，本书中全部考点就是依据这套权威教材提炼而成的。为便于考生学习，本书按照思维逻辑将考点制作成思维导图，直观清晰，一目了然。同时书中还为考生整理汇编了近五年真题，详列出每一道真题所考查的知识点，并进行详细的解析。

本套辅导用书的使用方法：

1）考点对应真题——可以从知识点逻辑导图开始直接学习各章考点，然后练习历年真题，验证对考点的学习效果，灵活简便。

2）真题对应考点——也可以从历年真题及解析入手，通过对每一道真题的详尽分析来一一对应教材各章节中的考点，领会命题人员的出题思路，避免缺乏方向地单纯记忆教材，从而提高学习效率。

二、复习建议

我们编写的这套辅导书就是为了帮助广大考生梳理考试规律，达到事半功倍的效果。如何利用有限的复习时间，达到最佳的复习效果呢？

真题和教材永远是考生最需要把握的核心所在。每一年的真题编写都会花费很多专家的大量心血，对真题的把握与复习也是任何模拟题都不能替代的。但是历年真题毕竟有限，所以要“省”着用——尽量不要一次性做完，而要作为检验复习情况的阶段性验收来做。而教材是考试出题的重要依据，其重要性不言而喻。

如果复习时间充裕的话，建议大家先学习一遍教材。每学习完一章内容，紧接着做一些章节练习题。待到全书学习完，就可以做一套完整的真题了，以检验复习效果。之后将真题中把握不够好的考点重点学习，之后再做一套真题，如此往复。然后根据自己经常出错的题查出对应考点，或者将自己经常出错的考题类型进行重点标注，重点复习这些考点与题型，突击解决难点与自身的薄弱点。待到临近考试的时候，再做最后一或两套真题（最好是临近年份的）。

如果复习时间紧张的话，建议大家可以直接从做真题入手。因为做过真题的考生大多会有这样一种体会，就是即便花费了大量时间熟读了通篇教材，但是做真题的时候仍然不知道从何入手。这是因为考试中有大量题目是需要对考点有深入的理解和把握，而不是背诵、记忆条条框框那么简单。由此看来，教材不是“万能”的，单纯死读教材更是“万万不能”的！广大考生一定要从真题入手，把握考试思路、掌握学习技巧，有针对性地复习，才能够达到事半功倍的效果！

第四节　考试安排与应试技巧

一、考试安排

全国社会工作者职业水平考试每年举办一次，通常是在6月的第一个或者第二个周末举行，全国各地考试报名工作一般在每年的2～3月份展开。

全国社会工作者职业水平考试考试安排

日期（星期）	时间	时长	考试科目	形式
周六	14:00～16:00	两个小时	社会工作法规与政策（中级）	闭卷笔试
周日	9:00～11:00	两个小时	社会工作综合能力（初级）	闭卷笔试
	9:00～11:00	两个小时	社会工作综合能力（中级）	闭卷笔试
	14:00～16:00	两个小时	社会工作实务（初级）	闭卷笔试
	14:00～16:30	两个半小时	社会工作实务（中级）	闭卷笔试

注：社会工作者职业水平考试采取网络报名方式，请考生登录全国专业技术人员资格考试报名服务平台进行报名，并随时关注最新官方信息。网址：http://zg.cpta.com.cn/examfront。

“社会工作实务（中级）”科目为主观题，在专用答题卡上作答。其余科目为客观题，在标准答题卡上作答。考生应考时，应携带黑色钢笔或黑色签字笔、2B铅笔、橡

皮，不得携带计算器。各科试卷卷本可作草稿纸，考试结束时收回，不再另发草稿纸。

全国社会工作者职业水平考试科目与题型

考试科目	题型	答题卡
社会工作综合能力（初级）	60 道单项选择题，20 道多项选择题	标准答题卡
社会工作实务（初级）	60 道单项选择题，20 道多项选择题	标准答题卡
社会工作综合能力（中级）	60 道单项选择题，20 道多项选择题	标准答题卡
社会工作实务（中级）	4 道案例分析题，1 道方案设计题	专用答题卡
社会工作法规与政策（中级）	60 道单项选择题，20 道多项选择题	标准答题卡

二、应试技巧

本书所涉及的社会工作综合能力（中级）考试历年只有两个题型：单项选择题和多项选择题。其中单项选择题 60 题，每题 1 分，一般有 4 个选项，只有 1 个最符合题意。多项选择题共 20 题，每题 2 分，一般有 5 个选项，每题的备选项中有 2 个或 2 个以上符合题意，至少有 1 个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得 0.5 分。

本书所涉及的社会工作实务（中级）考试历年包括有两个题型：案例分析题和方案设计题。一般来说，包括 4 道案例分析题和 1 道方案设计题，每题 20 分。

答题时可以采取的技巧有：

1．最简单、有效的方法——排除法

在单项选择题中，每道题“只有 1 个最符合题意”的正确答案，那么可以采取排除法，将明显不正确的答案首先排除掉，余下的再仔细斟酌、进一步选择。

2．利用反向思维——归类法

正着行不通时，试一试反过来思考。先将答案进行归类，再按照分类进行选择。如果是单项选择题，常常不能与其他答案归为一类的选项就是正确答案！

3．多项选择题——答案数量为 2～4 个

由于多项选择题一般有 5 个选项，而且每题的备选项中有 2 个或 2 个以上符合题意，且至少有 1 个错项，所以答案的数量为 2～4 个！换句话说：答案的数量不可能为 1 个或 5 个！

4．多项选择题——宁可不选、不要选错

多项选择题中：错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得 0.5 分。所以一旦选项犹豫不定、模棱两可，那么按照“宁可不选，不要选错”的原则——不选！

5．最凭感觉的方法——经验常识法

一般来说，社会工作中有一些原则是必须遵守的，比如保密、尊重等；工作方法上会采用从根本上解决问题的策略，也就是用积极的方法解决，不会采取转嫁、回避、退缩等消极方法。这些是应当具备的基本常识，可以根据常理、常识对选项进行判断和选择。

6．案例分析题和方案设计题——条理清晰，力求全面

由于案例分析题和方案设计题主要根据知识点给分，因此不要一味地洋洋洒洒、长篇大论，一定要有清晰的脉络，根据每一大题中设的小问题分别回答，回答问题时写清小问题的题号，易于判卷老师梳理答案和考点。要尽量考虑全面，将教材中可能涉及的相关知识有机地联系在一起。

第二篇　社会工作综合能力（中级）考点思维导图

社会工作综合能力（中级）

- 第一章　社会工作的目标、要素及主要领域
  - 第一节　社会工作的含义、目标与功能
  - 第二节　社会工作的发展
  - 第三节　社会工作的构成要素
  - 第四节　社会工作者的角色
  - 第五节　社会工作的领域
- 第二章　社会工作价值观与专业伦理
  - 第一节　文化传统与社会福利思想对社会工作价值观的影响
  - 第二节　社会工作价值观
  - 第三节　社会工作专业伦理
  - 第四节　社会工作专业伦理守则
- 第三章　人类行为与社会环境
  - 第一节　人类行为
  - 第二节　社会环境
  - 第三节　人类行为与社会环境的理论基础
  - 第四节　人生发展阶段及其主要特征
- 第四章　社会工作理论
  - 第一节　社会工作理论的含义与类型
  - 第二节　精神分析取向的社会工作理论
  - 第三节　认知行为理论
  - 第四节　系统理论和生态系统理论
  - 第五节　人本主义和存在主义理论
  - 第六节　增强权能理论
  - 第七节　社会支持理论
  - 第八节　优势视角理论
- 第五章　个案工作方法
  - 第一节　个案工作的基本概念
  - 第二节　个案工作的主要模式
  - 第三节　个案工作各阶段的工作要求
  - 第四节　个案工作的常用技巧
  - 第五节　个案管理
- 第六章　小组工作方法
  - 第一节　小组工作的概念、类型与特点
  - 第二节　小组工作的模式
  - 第三节　小组工作的过程
  - 第四节　小组工作技巧
- 第七章　社区工作方法
  - 第一节　社区工作的特点和目标
  - 第二节　社区工作的主要模式
  - 第三节　社区工作各阶段的工作重点
  - 第四节　社区工作的技巧
- 第八章　社会工作行政
  - 第一节　社会服务计划
  - 第二节　社会服务机构的类型与运作
  - 第三节　社会服务机构的领导
  - 第四节　社会服务机构的人力资源管理与志愿者管理
  - 第五节　社会服务机构的财务与筹资管理
  - 第六节　社会服务机构的公信力和公共关系管理
  - 第七节　我国的社会福利行政体系
- 第九章　社会工作督导
  - 第一节　社会工作督导的含义和对象
  - 第二节　社会工作督导的功能和内容
  - 第三节　社会工作督导的原则与方法
- 第十章　社会工作研究
  - 第一节　社会工作研究的含义与功能
  - 第二节　社会工作研究方法论和研究范式
  - 第三节　社会工作研究的一般过程
  - 第四节　社会工作研究的具体方法
  - 第五节　社会工作的项目评估

- **含义**
  - 概念：社会工作是一个世界性的概念，它指的是一个专门的职业领域，是一种职业的、专业化的助人活动，也是一个学科。从事社会工作的人被称为社会工作者。
  - 定义：社会工作是以利他主义价值观为指导，以科学的知识为基础，运用科学方法助人的职业化的服务活动。
  - 我国对社会工作有3种不同的理解：普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。
- **目标**
  - 服务对象层面
    - 解救危难：保护生命，维持服务对象基本生存，提供物质和心理支持，帮助其摆脱生命危机状态。
    - 缓解困难：帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难，恢复其正常生活。
    - 激发潜能：发现和激发人的潜能，使服务对象在得到帮助的同时也能提高自身的能力和增加勇气，以更好地面对困难、走出困境、面对生活。
    - 促进发展：通过增加知识、学习技能等方式使个人得到发展，实现自己的人生目标。
  - 社会层面
    - 解决社会问题：解决与社会因素有关的问题。社会工作者秉持专业价值观，用自己的专业方法介入社会生活，就是要解决个人、家庭、社区方面的问题，帮助服务对象增强自身功能，修复社会的机制，解决和预防社会问题。
    - 促进社会公正：从多个方面介入社会生活，对不公正现象进行干预，包括为困难群体提供帮助，增强他们参与社会生活的能力；促进不公正制度的改变，为困难群体参与社会生活提供更多的机会和制度保障。
  - 文化层面
    - 弘扬人道主义：社会工作竭诚为困难群体服务的精神和行动可以帮助困难群体解决问题，同时也是向社会宣传和倡导一种互助和助人精神，弘扬人道主义。
    - 促进社会团结：社会工作可以通过专业活动，帮助有困难的人士脱离困境，帮助边缘群体回归主流社会；通过连接人们之间的关系，发展社会支持网络；通过组织互利活动，促进人们之间的相互理解、相互合作；通过共同活动、共享价值，促进社会生活共同体的形成和发展。这些都有利于促进社会团结。
- **功能**
  - 功能的含义与类型
    - 含义：功能是某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的作用及影响。
    - 基本类型
      - 正功能与负功能：正功能是指所发挥的作用是正面的、积极的、支持性的。当甲对乙发生了积极影响时，我们就可以说甲对乙具有正功能。如果甲对乙产生了消极的、负面的影响，则是甲对乙具有负功能。
      - 显功能与潜功能：社会学家默顿指出，那些明显的、被参与者所预期和认识到的后果是显功能，而那种未被预期和认识到的后果是潜功能。
  - 对服务对象的功能
    - 促进服务对象的正常生活：通过提供物质帮助、心理辅导和社会支持，以恢复和促进困难群体、有需要群体的正常生活。
    - 恢复弱化的功能：一方面可以通过开展活动恢复他们的自信，鼓励他们表达，另一方面也可以通过建立适宜的社会环境促使他们参与更广泛的社会生活。
    - 促进人的发展：通过开展多种服务，可以促进服务对象被压抑的潜能的发挥，为他们的发展创造条件。
    - 促进人与社会环境的相互适应：解决问题、增强服务对象的能力以应对环境的压力；改变不良环境，保证人们的正常生活；改变个人的不良行为，以适应合理的制度；促进人与社会环境的相互适应，实现关系和谐。

（接下页）

（接上页）

功能

对社会的功能

维持社会秩序：通过服务化解矛盾、解决问题，从而达到维持社会秩序的效果。在解决问题的方法上，社会工作不但强调维持社会秩序的重要性，也强调要改变引起问题的、不尽合理的社会结构和制度环境。
建构社会资本：社会工作以人为本，解决社会问题，通过举办公益活动和对社会关系的长期培育，可以促使人们之间社会资本的建立，或使社区的社会资本更加丰厚。
促进社会和谐：社会工作擅长面对面的、深入人心的、人性化的服务，在化解矛盾和冲突时所产生的促进社会和谐的作用是一般行政方法所不能替代和比拟的。
推动社会进步：社会的进步在于困难群体、底层群体基本生活的改善和社会地位的提高。社会工作对困难群体问题的解决会更有力地促进社会进步。

西方社会工作的产生

- 历史背景
  - 宗教改革与资产阶级人道主义的宣扬：基督教文明宣扬的“博爱”，是重要的思想来源；资产阶级人道主义为后来兴起的慈善活动和广泛的助人活动奠定了思想基础。
  - 资产阶级工业革命及其引发的社会问题。
  - 制度背景：1601年英国颁布《伊丽莎白济贫法》，对社会工作发展的意义包括政府对社会救助负有责任，要求有劳动能力的乞丐要从事劳动，救助人员的专业化为社会工作职业化奠定了基础。
- 社会工作的产生
  - 18世纪中期，欧美国家许多赋闲在家的中产阶级妇女自愿承担起访问贫困家庭的工作，她们被称为“友善访问员”。这些“友善访问员”不但向贫困家庭提供物质帮助，而且还向他们提供各种建议，包括生计、子女教育、选择经济实惠的住房等方面的劝告。
  - 美国在国内战争时期就出现了一些给薪的社会服务工作者，社会服务开始成为一种职业，并成为社会工作的前身。
  - 19世纪末20世纪初，英、美等国家出现了许多民间的社会服务组织（慈善组织），弥补了政府推行的济贫活动之不足，同时在更大范围内向失业者、贫民提供帮助，推动了社会救助事业的发展。

西方社会工作的形成

- 专业教育的发展：为了改善服务质量，英、美等国家的慈善组织于19世纪末开始关注对志愿人员和服务人员的训练。
- 专业方法的发展：个案工作（19世纪末20世纪初）、小组工作（自20世纪20年代开始纳入训练课程，到20世纪40年代被作为专业方法接收）、社区工作（20世纪60年代），三种重要方法逐渐形成，并在社会工作实践中被广泛使用。
- 专业组织的发展：慈善组织会社、睦邻组织运动等专业组织出现。1918年“美国义务社会工作者协会”成立，1919年“美国学校社会工作者协会”成立。1955年，美国成立“全国社会工作人员协会”，协调各专业组织的活动。

社会工作的专业发展

- 专业特征：1957年，格林伍德在其《专业的属性》中指出，专业应该具有系统的理论、专业权威、广泛认可、伦理守则、专业文化。
- 专业方法的发展：20世纪上半叶，个案工作、小组工作、社区工作3个基本方法被逐步确立。到20世纪70年代，社会行政也成为社会工作的专业方法，在宏观层面促进着社会工作的发展。目前，在社会工作实践中以问题为本、灵活运用多种方法已经成为新的趋势。
- 目标模式的变化：目标模式从治疗、救助转变为治疗–预防、救助–发展，再到权利–服务。
- 工作对象的拓展：从物质生活困境者扩展到非物质生活领域遇到困难的人、所有有需要的个人，再扩展到社区、环境等所有与人类生活相关的方面。
- 多种服务模式的发展：心理–治疗模式、社会–心理模式、人本主义模式、赋权增能模式、女权主义模式、后现代模式，多种理论模式并存。

我国社会工作的发展

- 历史：我国历史上有丰富的社会福利思想，包括著名的“大同社会”思想、“九惠之教”，也有丰富的社会互助实践经验等，但是却没有专业意义上的社会工作。
- 20世纪上半叶：1925年，燕京大学设立的社会学与社会服务系可视为我国社会工作发展的重要标志。20世纪40年代，国民政府将社会工作引入我国。
- 1949年以后：新中国成立初期，政府的救灾济困、解决失业问题、改造妓女和流民、改革社会风俗等活动后来被看作是中国的社会工作实践。
- 恢复与发展：1979年，国家决定恢复社会学学科建设；1988年，试办社会工作与管理专业，在制度上开启了社会工作专业教育的进程；1991年，中国社会工作者协会成立；1994年，中国社会工作教育协会成立。
- 职业化和专业化：2006年10月，中共中央十六届六中全会作出《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》，提出要“建设宏大的社会工作人才队伍”，强有力地推动了我国社会工作职业化、专业化的发展。

- **对社会工作过程的基本理解**
  - 社会工作的基本过程模式：首先，社会工作不是通过一次服务就可以解决问题的，它是一个渐进的、不断促使服务对象改变、逐渐达到目标的过程。其次，社会工作者的服务过程是双方互动的过程。
  - 社会工作是社会工作者与服务对象的持续互动过程，是社会工作者帮助、协助和协同服务对象改变的过程，也是社会工作者动员和连接各种资源对服务对象的支持过程，还是社会工作者帮助服务对象调适其与生存环境关系的过程。

- **社会工作的基本要素**
  - 服务对象：也称受助者（或称案主），它指的是在社会工作过程中需要帮助的一方，是在正常的社会生活中遇到困难、需要帮助从而摆脱困难的个人或群体。一个人（群体）愿意接受服务或帮助，就变成了服务对象。
  - 社会工作者
    - 社会工作者是遵循社会工作的价值准则，运用社会工作专业方法，从事社会服务职业的人员。他们是有一定专业知识并从事社会福利服务的人员。
    - 主要分为两大类：一线的社会工作者和社会工作行政人员。前者实施专业社会服务，后者主要对这些专业服务进行设计、统筹、指导和支持。
  - 价值观
    - 社会工作价值观是社会工作者所持有的评判助人活动的一套观念，包括社会工作者对助人活动的看法、对服务对象的看法以及对自己的看法等。
    - 核心：利他主义，即社会工作者以帮助他人、服务他人为自己行动的目标。
  - 助人活动
    - 是社会工作者根据服务对象的需要，依据社会工作价值观和现实条件向服务对象提供帮助或服务的行动，也是社会工作者与服务对象互动及合作的过程。
    - 提供物质帮助、思想开导、精神鼓励、心灵陪伴等都是助人活动的常见形式。
  - 专业方法
    - 个案工作、小组工作、社区工作是3种重要方法，它们分别被用来处理个人（家庭）的、有共同需求的小群体的和社区的问题。这三种方法的每一种又有不同的工作模式，每一种模式又有许多具体方法和工作技巧，这就构成了社会工作的方法体系。
    - 社会工作的本质是具体的服务，科学的方法是达到助人目的的有效手段。

- **特征**
  - 一般特征：认同并遵循社会工作价值准则；掌握一定的社会工作专业方法；在一定的组织框架内开展活动。
  - 与志愿者的关系
    - 相同点：助人活动，以利他为目的；都有一定的组织形式；都是公益服务和社会服务的组成部分。
    - 不同点：活动方式不同，专业技能不同，处理问题的难易程度不同。社会工作者与志愿者之间的差异并不说明社会工作者更高级，而是说社会对社会工作者的要求更高、更严格。
  - 实际社会工作人员与专业社会工作者的区别：实际社会工作人员不是专业人员；未接受专业训练；受行政系统制约；带有政治色彩；遵循的一般是行政权力和权威。
- **主要角色**
  - 社会工作者的角色：指社会工作者作为现代社会职业的承担者所应扮演的角色，是他们在社会服务过程中所应有的行为模式。在不同情境下要承担多重角色。
  - 直接服务角色：服务提供者、治疗者、支持者、使能者、倡导者和关系协调者。
  - 间接服务角色：行政管理者、资源统筹者、政策影响者和研究者。
  - 合并角色：指包含了多种功能的综合角色，这种合并角色既包含直接服务角色也包含间接服务角色，也可能有不同角色互相连带的做法。
- **基本素养**
  - 社会工作者的价值观：秉持人类共同意识；帮助社会弱者；乐观看待变迁；追求社会公正。
  - 知识素养
    - 学科知识：包括哲学、社会学、心理学、管理学等知识。
    - 文化知识：社会工作者要帮助解决不同背景、不同信仰、不同经历、不同处境中有需要，特别是困难群体的问题。帮助他们走出困境，就要了解他们的生活经历，明白他们的习俗语言，理解他们的行为诉求，知晓他们的信仰观念。要设法理解他们的文化，就要具备所要服务的群体的文化知识。
    - 技术知识：社会工作者要有效地达到助人目的，就必须掌握多种技术知识，包括调查研究的技术、口语和文字表达技术、现代资讯工具使用技术等。
    - 政策知识：社会工作基本上是在社会政策框架中开展活动的。社会工作者要想有效地开展工作，特别是解决与政策相关的问题，就必须熟悉政策，包括理解社会政策的指导思想，熟悉某些政策规定。
    - 心理素质：包括遇到问题要沉稳、冷静，要有良好的判断力和快速反应能力，要顶得住困难和复杂问题的压力，要富有同情心又不感情化。
  - 能力要求
    - 沟通与建立关系的能力：社会工作者要能够与不同的人打交道、进行有效沟通，要能察觉不同观点，并积极促进共同价值的认同。
    - 促进和使能的能力：社会工作者有促进和使能的能力，协助服务对象改善其生活状态。社会工作者要向服务对象提供资讯或建议，必要时要协助处于危机状态的服务对象争取权益。
    - 评估和计划的能力：面对服务对象的特定问题，社会工作者要对问题进行预估，了解问题的现状和性质，确认并分析所遇问题可能给服务对象带来的风险与伤害，制订计划，动员和合理分配资源，与服务对象一起有效地处理和解决问题。

主要服务领域	儿童及青少年：包括对弃儿、流浪儿童、残疾儿童的救助，对受虐儿童的援助，对儿童受教育权的保护，对童工的救助，以及对沾染不良行为的少年儿童的帮助等。
	老年人：老年人救助及福利，老年人家庭服务、医疗保健服务，老年人的社会适应与心理健康，老年人发展服务，老年人社会参与等。
	妇女：维护妇女权益，促进女性发展，防止女婴被虐待、女童失学、女性被迫失业、就业中的男女不平等、对女性的家庭暴力和女性被迫卖淫等。
	残疾人：帮助有劳动能力的残障人士就业，对残障人士实施法律援助以维护他们的合法权益，促进残障人士社会参与。
	矫正：司法前的调查服务、对在监服刑人员的辅导、对缓刑和假释人员的观护及为刑满释放人员提供服务等。戒毒社会工作为服务对象提供生活关心、戒毒康复帮助、就业指导和行为督促等多项服务措施，在降低复吸率、预防犯罪等方面发挥着重要作用。区分社会工作服务与司法工作的强制权力的不同。
	优抚安置：优抚医院社会工作、光荣院社会工作、复员退伍军人安置社会工作、军休社会工作、烈士褒扬社会工作和军供社会工作。
	社会救助：不但是向困难人群发放金钱和物资，也包括向他们提供政策的、心理的帮助。为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务。
	家庭：对因社会或家庭成员方面的原因陷入困境的家庭提供专业的支持性服务，以家庭整体为对象。提供物质性的服务，协助家庭生活有序运转；提供法律及心理援助，增强家庭的应变能力；开展教育与培训，提高家庭整体素质；连接资源搭建网络，促进家庭增权与发展等。
	学校：以帮助学生正常学习和健康成长为目的的服务，包括治疗型学校社会工作、变迁型学校社会工作、社区–学校型学校社会工作3种方式。
	社区：以社区为对象，辅助城市社区、农村社区的社区建设。
	医务：在医疗、卫生、保健等方面实施的社会工作。连接医疗资源，帮助建立良好的医患关系；帮助患者建立与社区之间的良好关系；协助医生解决患者的心理和社会关系方面的问题；在公共卫生政策实施和宣传方面发挥作用。
	企业：改善劳动关系（劳资关系），维护职工的合法权益，改善工作条件、职业生涯设计。

服务领域的扩展	从困难人群到有需要人群：不管是何种人士，只要在其正常的生活（既包括狭义的社会生活，也包括其职业活动）中遇到困难而难以正常地生活下去，或者有正当的发展需要而未能满足，都可以成为社会工作的服务对象，社会工作也有责任为其提供服务。
	从关注社会问题到关注社会和谐发展：社会工作在关注社会问题的同时也关注各类社会群体正常需要的满足，关注人们共享社会进步的成果，促进各群体的发展和社会认同，促进各群体的社会团结。

- **文化传统对社会工作价值观的形成与发展的影响**
  - 社会工作价值体系的意义
    - 社会工作价值体系确定社会工作的专业使命和核心关怀所在，从而确立了社会工作专业本身的专业特质，使得它同其他社会科学表现出明显的区别。
    - 社会工作价值体系对专业人员的职责和行为规范提供了指引，从而确保专业行动在最大限度上保护服务对象的利益，减少对服务对象造成各种潜在的或实际的伤害。
    - 社会工作价值体系通过对专业共同体的社会责任和道德义务进行明确规定，从而确保社会工作作为维护社会正义和公平的重要力量而发挥其应有的作用。
  - 社会工作专业发端于19世纪末西方工业化时期的宗教慈善实践，并与欧美社会的文化和价值观有着不可分割的联系。
  - 中国人的价值观和伦理要素并非同西方社会的价值体系完全对立或冲突，找到二者之间相互融通的地方，理解它们之间存在的差异，是推动专业社会工作本土化的重要条件。
- **西方文化传统对社会工作价值观的影响**
  - 基于基督教伦理的爱、关怀和责任3个重要因素成为社会工作者认同的专业实践的基本价值。在社会工作专业化的发展过程中，从19世纪到20世纪的一系列社会变迁和文化价值观的形成，对不同时期专业伦理的发展产生了深远的影响。
  - 专业实践的伦理同法律制度紧密联系在一起。
  - 由于西方社会政治结构以民主为基础，强调公民自下而上的参与，强调个人的自由平等与价值理念的多元化，因此，在社会工作专业实践里体现了强调受助者参与和个人自决的伦理原则。
- **西方社会福利思想对社会工作价值观的影响**
  - 早期，将贫困看作是一种个人道德上的失败和品德缺陷。
  - 现代，社会福利制度日益将平等、权力、自由和公正等作为推行社会服务和提供福利项目的主要考虑因素。社会福利发展不再是基于慈善救济的道德考虑，更是一种政府与社会、公民与国家之间形成的契约关系和团结机制。
  - 社会工作者成为社会福利服务体系的传递者，社会工作者担当着解决社会问题、促进社会正义以及保障公民基本权益的重任。
- **中国传统文化对社会工作价值观的影响**
  - 《周礼》中提出的很多思想就涉及爱幼、养老、济贫、救灾、医疗、安福6个方面，而《大同篇》更是倡导了一幅理想社会的蓝图。
  - 儒家：强调政治秩序和社会稳定，提出要注重“仁爱”，但这种“仁爱”也有上下秩序与亲疏远近之分，对传统的政治思想影响深刻。
  - 道家：提出“无为而治”的观念，它主张顺应自然，并宣扬人应尊重生命，主张个性自由。
  - 佛教：一贯强调“慈善、博爱、众生平等”，它对民间百姓的日常生活与幸福观等产生了显著影响。
- **中国社会福利思想对社会工作价值观的影响**
  - 中国历史上的民间慈善实践强调互助仁慈，推崇尊老爱幼、扶贫济困。家庭成为亲人们需求得以满足、困难得以化解的最可靠制度。
  - 计划经济时期：城市为就业职工和家属提供了比较完备的社会保障待遇，农村集体经济和政府为极困难人群提供了有限的社会救助。
  - 改革开放以来：尤其是20世纪90年代以来，市场经济的发展进程逐步打破了原有的社会保障体制，社会福利服务也开始出现多元化的色彩。

- **作用**
  - 维护服务对象的权益：在社会工作介入和服务过程中，社会工作者在价值观和职业伦理的指引下，最大限度地承担关心人、服务人和促进人的全面发展的责任，进而在各方面维护服务对象的权益。这些权益主要包括基本需要的满足、免于贫困的影响和暴力的侵害、促进人际沟通与交往、增加就业与社会参与机会以及更好地融入社群。
  - 促进专业的健康发展：通过价值观与伦理守则的指引和规范，社会工作者通过尽责和守信的专业实践在最大程度上维护了专业形象，保护了专业组织与服务机构的信誉。
  - 促进社会服务机构的能力建设：在社会服务机构内，机构领导者和普通的社会工作者在价值观与专业伦理的指导下，不断改善服务对象与服务机构的关系，通过专业的、利他的服务活动帮助有需要的人解决各种问题及克服困难。
  - 维护社会正义：社会工作者通过帮助各种困难人群克服并预防生活困境，增强其适应环境和自立的能力，使其获得平等与社会参与的机会，进而实现和谐的人与社会环境的关系。
- **内容**
  - 相关论述：巴特利关于社会工作基本价值的概括；美国《社会工作教育会议课程方针声明》关于社会工作职业核心价值的总结；戈登关于社会工作价值的归纳；比斯泰克关于社会工作价值观的归纳；泰彻的价值体系；美国社会工作者协会（NASW）伦理守则关于社会工作价值的概括。
  - 国际社会工作界认同的专业价值观：服务大众；践行社会公正；强调服务对象个人的尊严和价值；注重服务中人与人之间关系的重要性；待人真诚和守信；注重能力培养和再学习。
  - 操作原则
    - 基本信念
      - 尊重：主要体现为社会工作者在接触并与服务对象沟通过程中保持尊重的态度与方式，尊重服务对象在服务过程中表达的观点、意见或决定，不把自身的意见或建议强加给服务对象。
      - 独特性：社会工作者相信每个服务对象都是独特的，每个人都有不同的生命经验、人格特征和潜质。在服务过程中，社会工作强调针对每个服务对象的特点和个性，针对性地提供专业服务，真正落实“个别关怀，全面服务”的原则。
      - 相信人能改变：在社会工作实践中，社会工作者始终相信服务对象的潜能和能动性，坚信在经过专业服务与干预后，服务对象在心理、情绪、沟通技能和社会适应能力以及学习技巧等方面都会获得不同程度的改善和提高，进而可以促使服务对象建立自信，帮助他们提升解决自身问题的能力。
    - 实践原则
      - 接纳：在专业服务过程中，社会工作者要从内心接纳服务对象，将他们看作是工作过程中的重要伙伴，对服务对象的价值偏好、习惯、信仰等都应保持宽容与尊重的态度，绝不因为服务对象的生理、心理、种族（或民族）、性别、年龄、职业、社会地位、信仰等因素对他们有任何歧视，更不能因为上述因素而拒绝为服务对象提供服务。
      - 个别化：社会工作者应当尊重服务对象的个体差异，不应当使用统一的服务方法回应他们的独特需要，要充分考虑到服务对象在性别、年龄、职业、社会地位、政治信仰、宗教以及精神或生理等方面存在的差异及其与社会主流价值之间可能存在的冲突，尊重个性化需求，充分挖掘个人潜能。
      - 非评判：社会工作者对服务对象的性格、性取向、生活方式、宗教、政治倾向等不做倾向性的批评和判断，尊重服务对象在观念和生活方式上的选择。
      - 保密：社会工作者应当保护服务对象的隐私。未经服务对象同意或允许，社会工作者不得向第三方透露涉及服务对象个人身份资料和其他可能危害服务对象权益的隐私信息。
      - 服务对象的自我决定（自决）：社会工作者有义务向服务对象提供必要的信息。服务对象有权利在充分知情的前提下选择服务的内容、方式，并在事关服务对象利益的决策中起主导作用。如果服务对象没有能力进行选择和决策，社会工作者应根据法律或有关规定由他人代行选择和决策的权力。
  - 我国社会工作价值观：以人为本，回应需要；接纳和尊重；个别化和非评判；注重和谐，促进发展；平等待人，注重民主参与；权力与责任并重；个人发展与社会发展相结合。

作用：评判专业服务是否适当；保障服务对象的权益；减轻社会工作者伦理抉择上的压力；帮助社会工作者自我反思及价值澄清。

特点

- 优先考虑服务对象的利益：社会工作在通常情况下以保障服务对象的利益为基本出发点，把服务对象的利益放在第一位来优先考虑。
- 专业价值高于个人价值：在社会工作实践中，处理具体案例时有可能会产生个人价值与专业价值之间发生冲突的情况。在此种情况下，社会工作专业伦理要求社会工作者的个人价值要服从专业价值。
- 约束和鼓励并重：社会工作者的素养和行为对服务的效果和专业形象的建立至关重要，所以社会工作专业对从业人员的伦理行为要求非常严格，对其违反专业价值的行为进行约束限制。同时，社会工作专业伦理也会对与专业价值一致的行为进行鼓励。
- 系统性和权威性：社会工作专业伦理所包含的价值观和具体行为规范都是经过系统、严格的论证并由行业组织或协会统一发布的。社会工作专业伦理的内容系统完整，对行业的所有从业人员都具有较强的约束力。

内容

- 社会工作者对服务对象的伦理责任：尊重并保障服务对象的最佳利益；尊重服务对象的自决；保密原则；公平合理的收费。
- 社会工作者对同事的伦理责任：秉持忠实与忠诚的态度；团队内相互协助。
- 社会工作者对服务机构的伦理责任：遵守机构规定；落实机构服务宗旨；负责管理个案。
- 社会工作者作为专业人员的伦理责任：适当的工作认知；专业能力的表现；提供专业服务；维持服务品质；公正与服务；专业知识的拓展。
- 社会工作者对社会专业的伦理责任：保障专业的完整性；遵循专业的评估和研究。
- 社会工作者对全社会的伦理责任：促进整体社会福利发展；鼓励公民参与；倡导社会与政治行动。

伦理难题

- 含义：本质上是价值多元性和矛盾性相互作用的结果，也是社会工作实践中责任与义务之间冲突的具体表现。社会工作实践中伦理难题的产生是多方面原因造成的，包括目标的冲突、价值观的冲突、身份与角色的冲突以及利益冲突等。
- 实践中面临的伦理难题：保密问题；人情与法制及规定的冲突问题；价值介入与客观性的矛盾；社会工作者的个人利益满足与职业的社会责任之间的冲突；自我解决问题。
- 基本处理原则：保护生命原则；差别平等原则；自由自主原则；最小伤害原则；生命质量原则；隐私保密原则；真诚原则。
- 处理的一般步骤：①认识个案中的伦理问题，包括分析社会工作者自身的价值观、责任和义务。②清楚识别任何个人、团体或组织影响伦理决定的境况。③正确认识伦理行动的各个过程以及参与其中的人，分析可能存在的利益冲突和风险。④深入了解支持或反对作出有关伦理决定的理由。⑤向同事和适当的专家进行咨询。⑥作出伦理决定并记录决定过程。⑦监督和评估伦理决定。

含义：社会工作专业范围内的伦理守则主要是通过专业价值观和专业共同体制定出的伦理守则，来约束社会工作者在实践中的价值观问题。

内容

- 基本内容：服务；社会正义；人的尊严和价值；人类关系的重要性；正直；能力。
- 国际惯例
  - 社会工作者的态度和行为：要始终以服务有需要人群、促进社会变迁和正义为己任。对待服务对象要做到关爱、有同理心和非评判，对待同事要公平合作，对待服务机构的政策要做到表里如一，维护服务机构的立场和利益。在对待社会方面，要努力促进社会福祉的发展，以实现社会正义。
  - 社会工作者对服务对象的伦理责任：对服务对象的承诺/负责；尊重服务对象的自我决定；使服务对象知情同意；相信服务对象的能力；具有文化敏感性；保护服务对象的隐私。
  - 社会工作者对同事的伦理责任：尊重；保密性；合作；利益冲突与争议的处置；咨询；教育与培训；服务转介。
  - 社会工作者对专业的伦理责任：注重专业的品性；加强专业评估与研究。
  - 社会工作者对社会服务机构的伦理责任：有责任维护机构的政策与立场；对机构的相关资料和信息进行保密；妥善使用和保存机构的文件、信息和其他相关资料；有责任促进机构与政府及其他机构建立合作关系；有责任协调服务对象与机构的关系。
  - 社会工作者对社会的伦理责任：促进社会福利的发展；促进公共参与；在公共危机情形下提供介入与救助措施；通过社会与政治行动减少不平等，反对歧视，促进社会正义。

我国社会工作专业伦理守则的内容

- 制定的原则：现实需要和未来发展相结合；本土社会的伦理实践与国际社会工作专业伦理规则相结合；专业实践与政治实践互不冲突。
- 主要内容：尊重服务对象，全心全意服务；信任支持同事，促进共同成长；践行专业使命，促进机构发展；提升专业能力，维护专业形象；承担社会责任，增进社会福祉。

- **人类需要的层次和类型**
  - 含义：人的需要是人脑对生理和社会需求的反映，是个体对内部环境和外部生活条件的稳定要求，它通常以愿望、意向等形式表现出来。
  - 层次
    - 马斯洛的需要层次论：生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要。
    - 阿尔德弗尔的ERG理论
      - 生存（Existence）的需要：关系到人的机体的存在或生存，包括衣、食、住、行等基本的物质需要。
      - 关系（Relatedness）的需要：指发展人际关系的需要，通过工作中或工作以外与其他人的接触和交往得到满足。
      - 成长（Growth）的需要：是个人自我发展和自我完善的需要，通过发展个人的潜力和才能，使个人得到满足。
    - 莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论：认为人类存在共同的、客观的需要，他们把人类的需要分为基本需要和中介需要。
  - 类型
    - 按起源来划分，可以分为生理性需要和社会性需要。
    - 从内容的角度来划分，可分为物质需要和精神需要。
    - 按人们对需要的迫切程度来划分，可分为生存性需要和发展性需要。
- **人类行为的类型和特点**
  - 含义
    - 行为主义学派把人的行为看作是机械式的由刺激直接引起的，否认了人的心理因素。其行为公式是S→R，S指外界刺激，R指反应行为。
    - 新行为主义者考托尔曼提出“中介变因”的概念。其行为公式是B=f（S，A），B为行为变因，S是情境变因，A为前提变因（包括遗传、年龄和经验等）。
    - 德国社会心理学家勒温认为，人的行为是个体与环境相互作用的结果。他提出的行为公式是B=f（P，E），B代表行为，P代表个人，E代表环境。这较能说明人类行为的真实含义。
  - 类型
    - 本能行为和习得行为；亲社会行为和反社会行为；正常行为和偏差行为（划分标准有个人主观体验、统计学标准、社会规范与价值标准、行为适应性标准）。
  - 特点
    - 适应性：人类行为的根本目的在于适应环境，维持个体及种族的繁衍，并在适应环境的同时不断地改变自身的生存、生活环境。
    - 多样性：人类行为是一个复杂系统，存在着不同的侧面，有外显的和内隐的，有来自遗传的和后天习得的，有生理范畴的和社会范畴的，多种多样，十分复杂。
    - 发展性：人类行为是连续不断的发展过程，现在行为是过去行为的继续，而现在行为又将成为未来行为的基础。
    - 可控性：人类行为是人发出的行为，人类能有意识地控制和调节自身的行为，使其向着目标前进。
    - 整合性：人类行为是有机统一的，不是各自独立、互不相关的。人类的个体行为是与其自身的生理状况、心理发展和社会环境紧密联系的，是各种特征协调互动的结果。
  - 影响人类行为的因素
    - 生理因素、心理因素和社会因素。

含义：社会环境是指与人的生存相关的社会因素以及与人的生物遗传、心理状态相互作用而形成的社会系统。社会环境是一个极其复杂庞大的系统，包括人造物质环境和纯社会环境。
特点：多样性、复杂性、层次性、稳定性、变动性。

构成要素

- 家庭
  - 含义：家庭是以婚姻、血缘或收养关系为基础建立起来的社会初级群体，是社会最基本的单位，是人最原始、最根本的环境，也是人接触社会生活的基础。
  - 类型：根据家庭内部结构的不同可以将家庭划分为核心家庭、主干家庭、联合家庭、单亲家庭和丁克家庭等类型。
  - 教养模式：娇纵型、支配型、专制型、放任型、冲突型、民主型。
  - 功能：情感支持、性爱满足、繁衍后代、社会化、经济功能。
  - 家庭对个体的影响：主要是通过家庭成员关系和家庭内互动发生的。家庭成员关系指家庭成员的关系类型和这些关系的性质。一个人的家庭是核心家庭还是主干家庭，家庭成员间的关系是好还是差，都会影响其行为。家庭内互动包括纵向和横向两个方面，纵向影响主要来自家庭背景和家庭中过去的事件对当今家庭成员行为的影响，横向影响主要是家庭成员间的互动对个体行为的影响。
- 同辈群体
  - 含义：同辈群体是由年龄、性别、志趣、职业、社会地位及行为方式大体相近的人所组成的一种非正式的群体。
  - 特点：平等性、开放性、认同性、独特性。
  - 对个体行为的影响：①对个体的认知发展、行为塑造、情绪表达、精神追求及支持系统均有直接影响。②同辈群体往往有一套自己的价值标准，当这些标准与社会主流的价值标准一致时，会有利于群体成员形成积极的行为，但当这些标准与社会主流的价值标准不一致时，会对群体成员的行为起消极影响。③伴随着个体的成长，同辈群体在不同的社会系统中扮演着不同的角色，这种角色的多样化对群体成员来说具有多种意义。
- 学校
  - 含义：学校是个体社会化重要的场所，是专门对社会成员，尤其是儿童和青少年进行系统教育的组织机构，是培养人才的社会组织。
  - 类型：根据资金来源不同，可以将学校划分为公办学校和民办学校。根据教育的层次不同，学校还可以分为小学、初中、高中和大学。
  - 对人类行为的影响：学生的行为会受到校园文化、班级规模、教学模式以及师生关系的影响。
- 工作单位
  - 含义：工作单位是个人在社会中从事一定职业时所归属的正式社会组织。
  - 类型：按照工作性质可以分为国家机关、事业单位、企业单位和社会组织。
  - 对人类行为的影响：①促使个人学习和实践专门的职业知识、技能和道德规范。②指导个人建立各种社会关系，正确调适自我行为，以适应相应的工作需求与社会需求。
- 社区
  - 含义：社区是指以一定地域为基础的社会生活共同体。中国城市社区的范围是指经过社区体制改革后做了规模调整的居民委员会辖区。
  - 类型：地域性社区和功能（精神）性社区；农村社区和城市社区；传统社区和现代社区。
  - 对人类行为的影响：①社区成员具有某些共同特征，如相似的社会经济地位、生活方式、文化和风俗习惯等。②社区成员之间存在着复杂的社会交往关系，在交往中彼此发生影响。③社区本身是一种社会组织，具有本身的社会规范，对社区成员的行为具有约束作用。④社区成员对社区具有强烈的认同感和归属感，这种认同感也会影响社区成员的行为。

（接下页）

（接上页）

构成要素

- 文化
  - 含义：文化是社会发展过程中人类创造物的总称，包括物质技术、社会规范和精神体系，是所有物质产品和非物质产品的总和。
  - 类型：主流文化和亚文化；传统文化和现代文化；物质文化和非物质文化。
  - 对人类行为的影响：文化对人类行为的影响主要通过确立行为标准，从而达到规范、控制人的行为的目的。个体的行为深受其认同文化中的行为模式的影响，如社会工作者的行为就受到其认同的助人文化的影响。
- 大众传媒
  - 含义：大众传媒是指在信息传播过程中处于传播者和大众之间的媒介体，包括复制、传递信息的设备，传播组织、团体及其出版物和影视、广播节目。
  - 类型：根据信息技术（尤其是计算机和卫星等通信技术）的含量，传媒可分为旧传媒和新传媒。其中，印刷传媒（报纸、杂志、书籍）和电子传媒（广播、电影、电视）被称为旧传媒；有线电视、电脑报刊、互联网、卫星电视等被称为新传媒。
  - 对人类行为的影响：①可以为受众提供支持其固有立场、观点和行为的有关情况，从而强压受众的固有观念和行为。②在争议不大且没有其他因素干扰的情况下，大众传媒只要重复传播内容，就能直接改变受众的行为。③大众传媒可以使受众改变其原有的立场。④可以提供信息引导人们的行为。⑤为受众提供行为规范，供他们选择。

人类行为与社会环境的基本关系：人们要适应社会环境；社会环境影响个人行为；社会环境和生物遗传共同对人类行为产生影响；人类能够改变社会环境；人类行为与社会环境的关系具非平衡性。

人类行为的生物学理论

- 生物进化理论：是解释生物从无生命到有生命，由低级到高级，由简单到复杂逐步演变过程的学说。
- 进化心理学：认为人类的心理就是一整套信息处理的装置，这些装置是由自然选择而形成的，其目的是处理我们祖先在狩猎等生存过程中所遇到的适应问题。
- 基因理论：人类行为受到遗传因素和生物系统的影响。人从受孕、分娩、成长到死亡的全过程，都贯穿着遗传因素的作用。

人类行为的心理学理论

- 弗洛伊德的精神分析理论：认为人格的发展主要是本能的发展，本能的根源在于身体的紧张状态，多集中在身体的某些部位，这些部位称为动欲区。动欲区在发展的早期是不断变化的，首先是口腔，其次是肛门，然后是生殖器。据此，他将人格发展分为5个时期，即口唇期、肛门期、性器期、潜伏期和生殖期。
- 埃里克森的人类发展阶段论：认为在人格发展中，个人与其周围环境的互动起着主导和整合的作用。每个人成长的过程都普遍经历着生理的、心理的以及社会事件的发展顺序，按一定的成熟度分阶段地向前发展。因此，将人的发展分为8个阶段，即婴儿期（0~1岁），幼儿期（1~3岁），儿童早期（3~6岁），儿童中期（6~12岁），青少年期（12~20岁），成年早期（20~40岁），成年中期（40~65岁），成年晚期（老年）。
- 皮亚杰的认知发展理论：认为儿童的认知发展分为4个阶段，包括感知运动期（从出生到2岁）、前运算期（2~7岁）、具体运算期（7~12岁）和形式运算期（12岁以上）。在各个发展阶段，个体主要运用图式、同化和顺应3种原则来认识世界。
- 科尔伯格的道德发展阶段论：提出了3个水平6个阶段理论。前习俗水平（0~9岁，惩罚与服从定向阶段、相对功利取向阶段），习俗水平（9–15岁，寻求认可定向阶段、遵守法规和秩序定向阶段），后习俗水平（15岁以后，社会契约定向阶段、普遍性伦理准则阶段）。

人类行为与社会环境的社会学理论

- 行为主义理论
  - 华生的行为主义理论：认为心理的本质是行为，他否认遗传的作用，强调甚至夸大环境和教育的作用。
  - 斯金纳的操作行为主义理论：认为人类所学习到的社会行为绝大多数是由强化引起的，即是由操作性行为的结果引起的。根据强化的性质和目的，可分为正强化和负强化。正强化有助于形成某种行为，而负强化则有助于消退某种行为。
  - 班杜拉的社会学习理论：认为人类行为的习得或行为的形成，不仅可以通过反映的结果进行学习，也可以通过榜样的示范进行学习，而后者是人类学习的主要方式。
- 依恋理论
  - 婴儿依恋关系的4个形成阶段：前依恋关系阶段、形成中的依恋关系阶段、鲜明清晰的依恋关系阶段、纠正目标的依恋关系阶段。
  - 依恋的3种类型：安全型依恋、回避型依恋、反抗型依恋。
- 符号互动论
  - 米德关于自我的理论：将自我的发展划分为3个阶段，即模仿阶段（婴幼儿时期），游戏阶段（儿童时期），概化他人阶段（青少年时期）。
  - 托马斯的情境定义：认为一个人对情境的主观解释（或定义）会直接影响他的行为，强调个人主观的情境定义在社会互动中的作用。
- 标签理论
  - 埃德温·勒默特和霍华德·贝克尔是标签理论的重要代表人物。标签理论的代表作是《社会病理学》。标签是人们对自我形象的界定与产生，自我形象是通过与他人互动产生的，而他人的标签则是一个重要的因素。标签理论认为越轨行为是社会互动的产物。

- **婴幼儿阶段**
  - 主要特征
    - 生理发展：在婴幼儿阶段，个体的身高、体重和大脑发育迅速。也是动作发展最为迅速的时期，在此期间，婴幼儿学会独立行走和用手操作物体。
    - 心理发展：记忆主要以无意识记忆为主，他们的机械记忆能力比较发达。1岁左右时孩子可能出现害羞、骄傲和负罪感等情绪，母婴依恋的形成是儿童情绪社会化的重要标志。
    - 社会性发展：社会化的基本过程即出生至6个月的单纯社会化反应阶段，7个月到2岁的社会性感情联结建立阶段，2～3岁的伙伴关系的发展阶段。
  - 面临问题：孩子发展很快，但也存在着一些不利于孩子发展的因素，主要问题有哺乳、母爱剥夺和被遗弃等。
- **学龄前阶段**
  - 主要特征
    - 生理发展：6～7岁儿童的脑重量已经接近于成年人的水平，这为儿童智能的迅速增长以及接受教育奠定了基础。3～6岁时，儿童的大肌肉发展逐渐成熟，他们能够控制自己的身体以达到某种目的；小肌肉与手眼逐渐协调，使儿童获得胜任感和独立感。
    - 心理发展：口语表达能力日益增强，开始形成内部语言，开始掌握书面语言。
    - 社会性发展：已经逐渐从以自我为中心，发展到学会区分他人与自我；儿童建立了性别角色判断的标准，取得对同性父母的认同，并形成了对性别角色的偏爱；学龄前期儿童开始了道德的发展。
  - 面临问题：儿童在各方面得到迅速发展的同时也面临一些问题，主要包括挑食偏食、攻击行为、电视依赖及自闭等问题。
- **学龄阶段**
  - 主要特征
    - 生理发展：儿童在身高、体重、骨骼、心血管系统、呼吸系统、生殖系统和神经系统等方面都有进一步的发育。
    - 心理发展：口头语言、书面语言和内部语言的发展。儿童注意的稳定性逐渐增强，注意的范围逐渐扩大，注意的分配能力和转移能力逐渐提高。
    - 社会性发展：自我意识、道德和社会交往得到了进一步的发展。发展了更符合实际的自我观念、自我评价和自我体验。逐步形成了自己的道德意识；社会交往对象仍然是父母、同伴和老师。
  - 面临问题：意外伤害、校园欺凌和性伤害等。
- **青少年阶段**
  - 主要特征
    - 生理发展：各种生理机能逐步增强，身高、体重、骨骼、肌肉、皮下脂肪以及神经系统的发育处于儿童与成年人之间的水平，生殖系统和第二性征已经基本发育成熟，具备了生育的能力。
    - 社会性发展：由青少年社会化的任务决定，核心任务是自我意识、道德观和社会交往的进一步发展。
    - 心理发展：抽象逻辑思维是假设的、形式的和反省的思维；逻辑思维处于由经验型向理论型过渡的阶段，是抽象逻辑思维发展的关键期和成熟期。情绪发展比较丰富和强烈，出现两极发展特征。
  - 面临问题：网络成瘾、犯罪和性行为等。

- **青年阶段**
  - 主要特征
    - 生理发展：个体的生理发展已经成熟并呈现出稳定的状态。22岁左右，人的生理发展完全成熟，这种状态一般持续到35岁左右。这是人的生理发展的“黄金时期”。
    - 心理发展：感知、记忆、想象能力均达到成熟水平，并且进入人生最佳时期。机械记忆能力、思维敏捷性虽略有下降，但心智活动的效率却达到最高水平。认知发展表现为能力发展。
    - 社会性发展：更为成熟，主要表现在人生观、友谊和爱情、心理适应3个方面的发展。
  - 面临问题：婚恋问题、性别歧视问题和就业问题。
- **中年阶段**
  - 主要特征
    - 生理发展：是个体各种生理机能发生不断变化的时期。更年期出现，更年期个体容易出现情绪波动、性格改变、烦躁易怒、消沉抑郁等一系列行为问题。
    - 心理发展：个体的固定智力继续上升，流动智力缓慢下降；智力技巧保持相对稳定，实用智力不断增长。由于长期的学习、反思和积累，能熟练处理各种社会关系，解决问题更加充满智慧。
    - 社会性发展：情感趋于深沉稳定，性格也完全定型，意志成熟坚毅，情感控制能力提高，道德感和理智感上升；婚姻中责任感已经超越情感，婚姻更加务实；处于事业成败的关键期。
  - 面临问题：早衰综合征、更年期综合征、婚外恋和家庭暴力。
- **老年阶段**
  - 主要特征
    - 生理发展：个体的各项生理功能都发生较大退化，如毛发脱落、脊柱弯曲、骨质疏松、记忆力下降等。各种老年疾病开始出现，身体逐渐依赖他人。
    - 心理发展：思维呈衰退趋势，但又具有较大的平衡性，思维的速度、灵活度等衰退得较快，而与知识、文化、经济相联系的思维则衰退较慢，老年期仍有创造性思维。
    - 社会性发展：老年人会经历退休、儿女离家、丧偶、丧亲等重大人生事件，他们原来较为活跃的社会角色逐渐消退，这种角色的变化会使老年人产生失落感，从而导致社会地位下降。
  - 面临问题：失智和失能、精神健康、死亡和被歧视、被虐待等问题。

什么是理论：理论是由一系列逻辑上相互联系的概念和判断组成的知识体系，它从较高知识层次上来描述和解释某类现象的存在和变化，是对经验的抽象概括。

理论在社会工作中的功能

- 解释问题：社会工作者试图处理某些问题时，都是以一定理论为依据对求助者的需要做出解释和判断。
- 预测与判断：首先是对求助者可能发生的变化做出预测与判断，其次是对影响求助者的各种因素的作用做出预测与判断，最后是对社会工作者所提供的服务对求助者可能产生的效用的预测与判断。
- 确定干预模式和方法：社会工作理论，特别是实践理论，可以为助人活动提供干预的方法和模式，使社会工作有效展开。
- 指导服务实践发展：理论来自于实践又高于实践，社会工作理论是大量社会工作经验的总结。正因为如此，它能够对后来的社会工作服务提供指导，使实践者免于盲目地探索。
- 发展新的理论：社会生活在不断变化，社会问题也在不断翻新，社会工作理论自身也必须不断推陈出新，通过实践总结和理论研究，对新现象、新问题做出新的解释，这便是发展新理论的过程。

分类

- 大卫·豪的分类
  - 支持社会工作的理论：指那些对社会工作所涉及的要素进行解释的理论，包括关于人及社会本质的理论，人与社会关系的理论，人类心理与行为的理论，社会结构、社会制度的理论等。这些理论为社会工作服务提供了理论基础，能够帮助社会工作者更好地理解服务对象及其所生活的社会，从而支持社会工作实践的发展。
  - 社会工作理论：是关于社会工作的性质、目的、过程与方法的理论。在“支持社会工作理论”的基础上，“社会工作理论”要解决的问题是社会工作者应该为服务对象提供什么样的帮助和怎样提供帮助，在为其提供帮助的过程中怎样利用各种资源，以实现社会工作者与服务对象协商统一的目标。
- 马尔科姆·佩恩的分类
  - 实证主义理论：是一套判断知识有效性的规则。实证主义取向的社会工作理论将自己定位为修正那些偏离社会发展方向的社会及个人问题，其目标是使社会及个人的发展都不要偏离社会的基本目标。
  - 后现代理论：提供了一种对世界更为复杂的理解。对社会工作产生了直接的影响，直接引起社会工作者对社会工作的一些基本问题的思考。

- **发展史**
  - 1887 年，弗洛伊德作为神经病理学家，开始采用催眠术对歇斯底里症（癔症）进行治疗和研究，试图通过对精神病人的研究，揭开人类心灵或精神的神秘面纱。
  - 1915—1917 年间发表了《精神分析引论》，1923 年发表《自我与本我》。他从人类的性与原欲本能，阐述了人类心灵的运作理论。他提出潜意识是个人行为的决定因素、人格结构的组成以及个人发展阶段等主要理论。
- **主要观点**
  - 意识层次理论：弗洛伊德提出人的精神活动（包括欲望、冲动、思维、幻想、判断、决定、情感等）会在不同的意识层次里发生和进行。意识层次包括意识、前意识和潜（无）意识。
  - 人格结构理论
    - 本我：本我由内驱力和欲望组成，遵循享乐原则。本我处于一种混沌状态，不会随时间与经验的改变而发生改变。
    - 自我：是本我由经验中发展出来的，包括意识和前意识，所以自我具有管理人格体系的能力，它遵循现实原则，调节本我的欲望以及超我与外界的要求。
    - 超我：由自我发展而来，包括意识和前意识，也包含部分潜意识。超我包括2个层面：良心和理想。当合乎超我的要求时，个人感到骄傲与自豪，反之则感到罪恶与羞耻。超我关系到社会制度、规范及社会现状的维系。
    - 本我、自我、超我之间如果能够保持和谐平衡的状态，人格就是完善的。当人格失调时，人的活动就会出现问题。面对问题，弗洛伊德理论则将治疗的焦点放在对自我的强化上。
  - 焦虑与防卫机制
    - 当个人的本我欲望违反超我的原则时，自我就发出警告，内部出现无法接受的冲突。焦虑是一种痛苦的情绪体验，包括害怕失去所爱，害怕失去所爱之人对自己的爱，害怕惩罚。
    - 防卫机制是自我为了消除不愉快的情绪体验所采取的方法，包括否认、替代、认同、投射、合理化、反作用、退化、压抑、升华。
  - 性心理发展
    - 弗洛伊德精神分析理论将人的性心理发展作为人的心理发展的基础。他将性心理发展分为5个阶段：口腔期、肛门期、性器期、潜伏期、生殖器期。
    - 在不同的发展阶段，人们会以不同的方式获得性的满足，释放能量。如果人的欲望不能得到适当满足，就会出现焦虑，并以各种不同的形式表现出来。这就成为人的问题行为，需要帮助和治疗。
- **应用**
  - 在实务中运用的原则在治疗过程中坚持个别化原则；强调与服务对象签订治疗契约；治疗者要为服务对象提供一个安全与支持的环境；精神分析治疗采用的基本方法是自由联想；在治疗过程中治疗者要倾听和理解服务对象的想法与感受，要给予支持和接纳。
  - 在服务过程中的应用
    - 治疗情境：在治疗开始时，社会工作者要与服务对象签订合约。在合约中要明确双方的角色分工、治疗计划和时间表。治疗情境还包括治疗者对服务对象的态度，治疗者要保持专业、同理的态度，同时还要以中立的态度分析问题。
    - 治疗关系：在治疗过程中，社会工作者要与服务对象建立良好的关系，使其感受到支持与安全，这样，服务对象才可能将痛苦经验讲述出来。“同理”是精神分析治疗过程的最主要特征，这也是建立良好治疗关系的重要技巧。
    - 治疗性对话：包括自由联想、治疗性倾听和诠释过程。

由来

- 行为主义的理论基础来自巴甫洛夫的经典条件反射学说。行为主义理论的一个基本取向就是将心理与行为分离开来，只关注人的外显行为。
- 认知学派源自阿尔弗雷德·阿德勒与弗洛伊德精神分析学说的分道扬镳。班杜拉的社会学习理论是认知行为理论的又一个理论高峰。

基本观念

- 在认知学派看来，认知和行为是一体两面的关系，二者不可分离。人的行为大多都是心理、行为与环境互动的结果。
- 认知行为理论认为，人的行为不是一味因外在的赏罚而有所减弱或增强，也不是简单地随着外界环境的诱因变化而不自觉地进行反应。

主要观点

- 认知学派认为，在认知、情绪和行为三者当中，认知扮演着中介与协调的作用。认知对个人的行动进行解读，这种解读直接影响着个体是否最终采取行动。认知分为3个层面：表层（自动的思维）、中间层面（条件性假设）、最深层次（图式或核心信念）。
- 艾利斯提出的“ABC情绪理论框架”理论是认知理论的重要组成部分。根据ABC理论，A是真实发生的事件，B是人们对真实发生事件的认知，C是人们的情绪反应。ABC理论认为，并不是真实发生的事件（A）导致人们的情绪反应（C），而是人们对事件的认知（B）导致了情绪反应（C）。
- 认知行为理论将认知用于行为修正上，强调认知在解决问题过程中的重要性，强调内在认知与外在环境之间的互动，认为外在的行为改变与内在的认知改变都会最终影响个人行为的改变。其主要包括问题解决、归因和认知治疗原则3个方面。

应用

- **实务原则**
  - 界定服务对象问题的原则：服务对象的问题不是固有的；问题的外在性与内在性；服务对象及其处境的差异性。
  - 确定助人目标的原则：改变错误的认知或不切实际的期待以及其他偏颇和不理性的想法；修正不理性的自我对话；加强解决问题和决策的能力；加强自我控制和自我管理的能力。
  - 辅导过程中运用的原则：尊重个人的自主决定和信念；帮助服务对象改变错误的认知、建立正确的认知；在正确认知的基础上建立良好的专业关系，并鼓励服务对象形成积极的态度，以实现“助人自助”的目标。
- **助人过程**
  - 确定评估重点：根据认知行为理论，评估的重点应该在于服务对象的思想、情绪和行为，即思想如何推动了情绪和行为，行为如何带动了思想和情绪，情绪又如何影响思想和行为。在一个特定案例中，要明确思想、情绪和行为是如何影响服务对象的，以及它们的先后顺序和影响作用的大小，这是社会工作介入服务的关键。
  - 专业关系的建立：专业关系是社会工作者与服务对象之间在协商的基础上通过签订合约建立起来的结构性的、有期限的角色联系。
  - 社会工作者的角色：社会工作者在专业关系中有2个重要的角色，一个是教育者，一个是陪伴者。
  - 助人的步骤：确定不正确的、扭曲的思维方式或想法，确认它们是如何导致负面情绪和不良行为的；要求受助人自我监控自己的错误思维方式或者进行自我对话；探索受助人错误思维方式与潜在感觉或信念之间的关系；尝试运用不同的、具有正面功能的、正常的思维方式；检验受助人新建立的对自我、世界和未来的基本假定在调整行为和适应环境上的有效性。
  - 结案和跟进：在结案的过程中，社会工作者应该和服务对象一起商讨确定在结案以后的若干具体的行为改善目标，一方面作为服务对象自我监督和努力的方向，另一方面也可以作为社会工作者在结案以后进行跟踪访问的依据。

- **系统理论**
  - 历史
    - 1971年贝塔朗菲提出一般系统理论，认为生命有机体都是一个完整的系统，各个系统都是一个更大的系统的子系统。
    - 社会工作对系统理论的应用始于美国人赫恩早期提出的全人或全貌的概念。20世纪70年代高德斯坦提出统合取向的社会工作实务。平卡斯和米纳罕以系统的观点介绍整合的社会工作实务模式和方法，被看作是系统理论在社会工作领域的正式运用。
  - 主要观点
    - 结构：指个人所面对并能够认知的外在环境，包括微观、中观和宏观3个层面。
    - 过程：从系统论的观点来看，助人是一个系统的过程，包括输入、流程、产出、反馈、生存或终止。
    - 行动：平卡斯和米纳罕将行动系统分为中介系统（社会工作者和机构）、服务对象系统（个人、团体、家庭和社区等需要帮助的单位）、目标系统（社会工作者试图改变的服务对象）、行动系统（社会工作者与服务对象为实现目标所共同做出的努力）。
    - 机能：在系统理论看来，服务对象的问题来自于其所在的系统，而不是单纯的个人问题。个人所面对的问题来自于环境支持的薄弱、社会分配不均，乃至社会环境与社会制度的限制。而且问题本身以及各层次的系统都是动态的、不断发展变化的。
  - 原则与过程
    - 实务原则：服务对象所遇到的问题既有生理、心理根源，也有社会环境方面的原因；个体与环境系统互动不良往往是个人出现问题的重要节点；个人的问题及其与环境的互动关系是动态的；为服务对象提供帮助必须是针对整个系统而非局部。
    - 实务应用
      - 专业关系的界定：在系统理论模式下，专业关系不仅仅涉及社会工作者与服务对象之间的关系，还涉及社会工作者及其身后的社会工作机构、社会工作专业以及服务对象和影响服务对象的所有相关系统。
      - 服务目标：社会工作服务的目标是帮助服务对象的系统实现稳定与平衡，服务对象能够有序地从系统外部获取系统存续所需的资源，同时也能向系统外部开放。
      - 专业人员的角色：在微观层面，有媒介者、治疗者、教育者和调解者；在中观层面，有倡导者、行动者、协调者和监督者；在宏观层面，有倡导者和计划者。
- **生态系统理论**
  - 理论的发展
    - 20世纪初，玛丽·里士满和珍·亚当斯在慈善组织会社和睦邻组织运动中分别以不同方法推行“人在情境中”的理论范式，她们选取的理论倾向成为生态系统理论的先导。
    - 20世纪70年代，生态学知识开始融入社会工作实务之中，生态系统社会工作模式开始形成。生态系统社会工作首先对传统的“人在情境中”做出了修正。过往人们在阐述“人在情境中”时，侧重点还是在于人，环境只是服务于人的客观条件。而对于生态系统理论来说，社会工作的焦点不仅关注人，情境同样是社会工作关注的焦点，并且进一步形成了“人在环境中”的联合交流系统的观点，为社会工作提供了一套整合的知识体系。
    - 20世纪80年代，杰曼和吉特曼等人综合生态系统理论的观点，提出了社会工作的“生态模型”。
  - （接下页）

（接上页）

生态系统理论

- 主要观点
  - 生命周期：用时间线方法重现影响个人发展的相关社会结构和生活事件的意义。
  - 人际关系：个人拥有与他人联结而建立关系的能力。这种关联能力的发展始于亲子间照顾关系的建立，并由此在未来生命周期中发展出各种互惠的照顾关系。
  - 胜任能力：通过个人与环境间的成功交流经验，建立个人有效掌控环境的能力。包括自我效能感、建立有效人际关系的能力、信心信念、动员环境资源和社会支持的能力。
  - 角色表现：对个人在社会层面的一种互惠性的社会期待，是个人参与社会的媒介，但是却受到个人感受、情感、知觉和信念的影响。
  - 生态地位：个人所在某种环境区域的特征，特别指有利于或不利于特定发展任务的环境因素。
  - 适应力：个人在与环境的交流过程中，个人与环境间相互影响和回应以达到最佳调和度。
- 应用
  - 基本原则：维持实践的一致性；情境的重要性；积极视角；辨识行为模式；重视过程；与他人一起工作。
  - 注意事项：人们遇到的许多问题不完全是由个人原因引起的，社会环境中的障碍是导致问题产生的重要因素；社会工作者为服务对象提供帮助的着眼点不能仅放在个人身上，还要从与之相关的不同系统的角度分析问题着手；服务对象与各个系统的关系是动态的，社会工作者必须不断地对服务对象与环境的关系做出新的判断；对服务对象的帮助要从整个生态系统出发，把他们的问题放到不同层面的系统中去看待和解决。

- **背景**
  - 人本主义是一个广泛的哲学范畴，它可以包括承认人的价值和尊严，把人看作万物的尺度，或以人性、人的有限性和人的利益为主题的任何哲学。人本主义是14世纪下半期发源于意大利并传播到欧洲其他国家的哲学和文学运动。
  - 存在主义成为一种助人模式是从心理治疗开始的。20世纪30年代，弗兰克尔主张心理治疗的对象不是弗洛伊德理论所主张的“潜意识”，而是要针对人类的本质“存在”。
  - 20世纪60年代初期，存在主义成为人本主义思潮的重要代表，从萨特的存在主义哲学中可以找到真正的、完全的人本主义。存在主义是一个哲学的非理性主义思潮，它强调个人、独立自主和主观经验。
- **主要观点及应用**
  - 人本主义
    - 观点
      - 人本主义取向的社会工作源于人本主义哲学，它相信人的理性，认为具有理性的人可以自主地选择行动。人本主义学者卡尔·罗杰斯的思想直接影响了临床社会工作的理念。
      - 人本主义观点不仅是人本主义取向社会工作的逻辑出发点，同时也成为社会工作专业的重要价值基础。临床社会工作者吸收罗杰斯的观点，提出了社会工作专业治疗中的几个基本原则，即诚实和真诚，温暖、尊重和接纳，同理（或同感）。
    - 应用
      - 强调人的内在价值和能力。强调每一个人都要受到尊重，每一个小组成员都要协同社会工作者一起对每一个成员表现出关注。
      - 在社会生活中，人们彼此负有责任。在小组工作实践中，要强化每一个人对他人的责任感。
      - 个人具有归属与被包容的权利。在小组工作实践中，小组成员的归属权利要得到尊重，小组要能够包容每个人的个性。
      - 人们具有参与和被聆听的权利。强调小组是全体成员的小组，每一个人都具有参与决定小组事务的权利。
      - 人们具有自由表达的权利。小组要重视创造鼓励表达的气氛，让每一个成员能够充分表达自己的情感和意见。
      - 群体成员之间是有差别的，每个人的差别都要得到尊重。
      - 人们具有质疑和挑战专业人员的权利。专业人员是小组的参与者而非最后的决定者。
  - 存在主义
    - 观点
      - 存在主义的核心是个人的存在，个人具有选择的自由。人的自由表现在选择和行动2个方面。只有通过自己所选择的行动，人才能认识到自由，因为人的本质是由自己所选择的行动来决定的。
      - 存在主义社会工作在实践中强调个人的自由和责任。社会工作者必须明确，服务对象的行为是可以改变的，社会工作者的作用就在于帮助服务对象选择他们的目标，克服实现目标的限制。
    - 应用
      - 存在主义在社会工作实务运用中的理念：觉醒，即个人意识的觉醒；痛苦是生命的一部分；选择的自由；对话的必要性；实行。
      - 应用重点
        - 存在主义取向的社会工作临床治疗者强调，不应预先设定服务对象应该如何生活，应该肯定服务对象有独特的生活方式，有选择的能力与自由，而社会工作者只是起到协助的作用，协助服务对象肯定自己的本质。
        - 存在主义社会工作强调个人生命的意义，强调个人的内在价值，认为包括个人痛苦的经历都是有意义的。
        - 人本主义和存在主义对社会工作的贡献主要不在于相关服务模式的发展，而在于其为社会工作提供了最为基本的价值基础和思想基础。

历史	一般认为，美国学者巴巴拉·索罗门在1976年出版的《黑人的增强权能：被压迫社区里的社会工作》中首先提出了增强权能的概念，并使增强权能的观点被社会工作界广为接受。
	社会工作真正进入“增强权能时代”是在1980年前后。在这个时期，增强权能的观点无论在理论上还是在社会工作实务中都有快速发展。
基本假设	个人的无力感（没有权能）是由环境的压迫而产生的。社会工作者面对的服务对象主要是社会中的困难群体。从增强权能观点来看，他们之所以会处于弱势地位，并非他们自身有缺陷，而是由于他们长期生活在经济不安全，又缺乏参与政治机会的环境之中。
	社会环境中存在着直接或间接的障碍，使个人无法实现他们的权能，但是这种障碍是可以改变的。
	每个人都不缺少权能，但是，在现实生活中，许多人却表现为缺乏权能。社会工作者必须清楚，这种表面上看似缺少权能并不是真的缺少权能，而是环境压迫使个人的权能不能发挥。
	受助人是有能力、有价值的。受助人的权能不是社会工作者给予的。社会工作者的作用在于通过共同的活动帮助服务对象摆脱环境的压制和他们的无力感，使他们获得权能，并能正常发挥他们的社会功能。
	社会工作者与服务对象的关系是一种合作性的伙伴关系。社会工作者关注的焦点在于服务对象与环境之间是否能够实现有效互动，从而能实现自己。
取向	伦理价值：增强权能社会工作在伦理价值上强调推动社会正义、尊重受助人自决与自我实现，并让受助人充分参与服务计划的制订。
	干预认可：指来自各个方面的对干预计划可能的允许范围。社会工作者要尽可能在各方面允许的范围内为服务对象争取更多的资源。社会工作者要协调各方面的限制，使之能够在最大限度上达到一致。
	概念框架：增强权能观点认为，权能不是稀缺资源，经过人们的有效互动，权能是可以不断被衍生出来的。权能一般发生在个人、人际、环境3个层次上。
	助人过程：①服务对象与工作人员要建构起协同的伙伴关系。②重视服务对象的能力而非缺陷。③注重人与环境这两个工作焦点。④确认服务对象是积极的主体，告知其应有的权利、责任、需求及申诉渠道。⑤以专业伦理为依据，有意识地选择长期处于“缺权”状态中的人成为服务对象。
运用	服务目标：协助服务对象确认自己是改变自己的媒介；协助服务对象了解社会工作者的知识和技巧是可以分享和运用的；协助服务对象认识到社会工作者只是帮助其解决问题的伙伴，服务对象自己才是解决问题的主体；协助服务对象明确无力感是可以改变的。
	服务原则：社会工作者与服务对象建立合作关系，满足服务对象眼前的需要，包括联结服务对象所需的资源、开始促进意识觉醒、寻找和申请资源；教授技巧和知识，并评估服务对象的权能动态机制，包括各类小组或团体的活动；集体行动，旨在形成集体、参与倡导或进行社会行动。
	服务中的平等伙伴关系：在增强权能社会工作中，社会工作者应避免以权威的姿态出现，而是要与服务对象建立平等的伙伴关系。他们视助人过程为分享权能的过程，因为通过分享可以使参与者获得更多的权能。

- **历史**
  - 20世纪70年代，柯伯和卡塞尔通过实证研究，提出了2个重要概念：工具性支持和情绪性支持。
  - 在美国社会支持网络用于临床治疗始于20世纪60年代。20世纪70年代，斯拜科特以社会网络干预的方法训练治疗者，推广社会网络治疗理论。

- **主要观点**
  - 社会支持的概念：由社区、社会网络和亲密伙伴所提供的感知的和实际的工具性或表达性支持。
  - 影响因素
    - 发展因素：一个人对关系的内在呈现是自出生以来就不断发展的。从发展的观点来看，个人对关系的观感是个人的内在特质和外在环境交互作用的结果。不同的关系观感直接影响着个人以后的关系建立。
    - 个人因素：主要是指个人的人格因素（包括自尊程度、社会性和控制场域）对发展和使用社会支持的影响。
    - 环境因素：在个人的社会支持网络形成中的作用体现于不同类型的生活环境。在开放的社会环境中，个人更容易建立起社会支持网络，也更倾向于利用支持网络。在封闭的社会生活环境中，个人对社会支持网络的利用就会相对减少。

- **应用**
  - 实务模式
    - 正式网络与非正式网络：社会支持网络是个人生命过程的组成部分，每个人都一定拥有自己的社会支持网络。①社会工作者以其所掌握的社会资源为服务对象提供直接的帮助，以满足其当前比较紧迫的需求，或者提供非正式社会支持网络所不能提供的社会支持。②社会工作可以帮助服务对象补充和扩展非正式的社会支持网络，帮助其提高建立和利用社会支持网络的能力。
    - 干预评估：社会支持网络理论的干预模式可以分为2个部分：首先要对服务对象的社会支持网络进行评估；其次是拟订具体的帮助计划，实施帮助。
  - 服务中的应用
    - 运用社会支持网络理论帮助服务对象解决生活中的问题，重点在于帮助其学习如何建立社会支持网络和利用社会支持网络。
    - 社会支持网络通常能够在3个方面发挥作用，即预防、治疗和恢复。

脉络

- 1989年，美国堪萨斯大学的维希等4人发表了《社会工作实践的优势视角》一文，成为优势视角理论的开端。1992年，丹尼斯·塞利比出版了《优势视角——社会工作实践的新模式》。优势视角理论在社会工作领域得到广泛认识。
- 关于抗逆力的研究直接影响了优势视角理论的发展。一般来讲，可以把抗逆力理解为一种即使身陷明显的特定压力和困境中也不会退缩，也不会表现出不良行为的品质。这在一定层面上为优势视角理论的发展提供了理论支持。
- 寻解治疗也为优势视角社会工作提供了支持。寻解治疗从实践上突破了传统主流社会工作聚焦问题这一铁律，转而从方法入手，聚焦于服务对象的优势和能力，将服务视为一个相互学习的过程，将服务对象的问题非个人化，致力于探索未来的可能性。

主要概念

- 优势：几乎所有的事物中都包含着优势，包括体验、个人品德、天赋、感悟、故事、灵性、意义和社区资源。首先，人们挣扎于困境时，总能从自己、他人和环境中获得某些东西。人们可以获益于反复尝试，无论外在事物有害还是有益，人们都可以在反复尝试中获益。其次，人们拥有的个人品质、特征和美德也是优势，它们可以在困境中形成。再次，人们的天赋是惊人的，重要的是得到发掘和展示的机会。
- 增强权能：为了发挥人们和社区的内在能力，我们必须推翻和抛弃歧视性标签，为家庭、机构和社区资源的连接提供机会，让受害者远离这种思维定式；抛弃父爱主义；信任人们的直觉、陈述、观点和精神；确信人们的梦想。
- 成员资格：优势视角承认我们服务的所有人同我们一样，是同一类成员，并享有与成员身份随之而来的自尊、尊重和责任。所以成员资格是一种身份、一种权利、一种参与的机会和责任。
- 抗逆力：越来越多的研究和实践证实，人们在遇到严重麻烦时会反弹，个人和社区可以超越和克服严重麻烦的负面事件。
- 治愈和整合：治愈意味着整合和调动身体与心灵的机制，去面对障碍、疾病和断裂。治愈也需要个人与社会物理环境之间建构良性关系。
- 对话与合作：对话中可以确认别人的重要以及弥合个人、他人和制度之间的裂缝。对话需要有同理心、对他人的包容和认同。合作是社会工作者与服务对象一起工作，成为他们的代理、顾问，与他们一起创造利益。
- 悬置怀疑：专业人士总是以不同的方式表现自己的专业权威，这就常常将服务对象置于不合作、不友好的位置。优势视角社会工作要求社会工作者悬置这样的怀疑，真正从信任服务对象的角度出发去建构专业关系。

原则：每个个人、团体、家庭和社区都是有优势的；创伤、虐待、疾病和抗争具有伤害性，但它们也可能是挑战和机遇；与服务对象合作，可以最好地为服务对象服务；所有的环境都充满资源；专业关系。

理论评论

- 优势视角对传统的问题视角、伤害视角的社会工作是一种更正，甚至是颠覆。它更积极地看待服务对象，并以优势资源和地位而论，真正实现了社会工作者与服务对象之间平等的专业关系。
- 优势视角作为一个理论，还不够完整。到目前为止，其更多的还是一种理论视角或立场，作为一个完整的社会工作实务体系还缺少足够的实践框架予以支持。

要素

- 个案工作的服务对象是生活中遇到困难的单个个人或者家庭。
- 采用的方法是个别化的工作方式。通过社会工作者与服务对象一对一的各种活动和交流，针对服务对象的具体问题实施各种必要的帮助活动。
- 帮助的目标是促进个人与周围环境或者他人之间的关系更加和谐。个案工作把个人视为社会环境中的个人，注重人的社会方面的发展，帮助的目标是增进服务对象与周围环境或者他人之间的和谐。

含义：指运用专业的知识、方法和技巧，通过一连串的专业工作，帮助遭遇困难的单个个人或者家庭发掘和运用自身的能力及其周围的资源，改善个人与社会环境之间的适应状况，实现对人的尊重和肯定的过程。

本质

- 个案工作的本质是协调服务对象与社会环境之间的适应状况，恢复和增强个人或者家庭的社会功能。
- 社会功能的恢复
  - 个人或者家庭处理困境的能力：个案工作把个人或者家庭遭遇的困难与个人或者家庭的社会环境联系在一起，认为是个人或者家庭在与周围他人交往过程中形成的困扰，不仅表现为个人或者家庭的能力不足，同时也是特定社会交往关系的损害。
  - 个人或者家庭的社会环境适应性：个案工作既关注个人或者家庭对周围环境的影响，也注重周围环境对个人或家庭的作用。在个人或者家庭具备了基本处理困境能力的同时，通过社会环境改善，协助个人或者家庭更好地适应周围环境。
  - 个人或者家庭与社会环境相互促进：个案工作的焦点是使个人或者家庭具有处理困境的基本能力，并能够与社会环境的改善相互促进，形成良性的循环，持续改善个人或者家庭与社会环境的适应水平。
- 社会功能的增强
  - 对个人或者家庭自身能力的关注：除了提高个人或者家庭的困境处理能力之外，个案工作同时还关注服务对象自身拥有的其他方面的能力，帮助服务对象充分发掘和运用自身的潜力，扩展发展的空间。
  - 个人或者家庭运用周围环境资源能力的提高：个人或者家庭的发展不仅表现为个人潜在能力的发挥，同时还表现为周围环境资源的充分发掘和运用。借助发掘和运用周围环境的资源，个人或者家庭才能为自身的发展提供更为充分的发展空间。
  - 个人或者家庭解决问题和问题预防能力的提高：社会功能的恢复和增强这两个方面不能截然分开，个人或者家庭困境解决能力的提高才能为扩大自己的发展空间提供保证。同样，个人或者家庭问题预防能力的提升才能有效防止问题的再发生。

- **心理社会治疗模式**
  - 内容
    - 理论假设
      - 始终围绕一个核心：心理因素和社会因素之间的关联，包括内部的心理、外部的环境以及两者之间的相互影响3个方面。
      - 对人的成长发展的假设：认为人生活在特定的社会环境中，涉及生理、心理和社会3个方面因素的影响。
      - 对服务对象问题的假设：服务对象问题产生的原因可以概括为3个方面，即不良的现实生活环境，不成熟或者有缺陷的自我和超我功能，以及过分严厉的自我防卫机制和超我功能。
      - 对人际沟通的假设：十分重视人际沟通交流的状况，认为它是保证人与人之间进行有效沟通交流的基础，也是形成个人健康人格的重要条件。
      - 对人的价值的假设：坚持认为每个人都是有价值的，即使是暂时面临困扰的服务对象，也具有待开发的潜能。心理社会治疗模式的目标就是帮助服务对象发掘自己的潜在能力，促进自身健康地成长。
    - 治疗技巧
      - 直接治疗技巧
        - 非反思性：指社会工作者直接向服务对象提供各种必要的服务，而服务对象只处于被动服从位置的各种辅导技巧。这种辅导技巧不关注是否反映服务对象内心的想法和感受。非反思性直接治疗技巧主要包括支持、直接影响和探索–描述–宣泄。
        - 反思性：指社会工作者通过与服务对象相互沟通交流，引导服务对象分析和理解自己问题的各种具体技巧。这种辅导技巧比较关注反映服务对象内心的感受和想法。反思性直接治疗技巧主要包括现实情况反思、心理动力反思和人格发展反思。
      - 间接治疗技巧
        - 通过改善周围环境或者辅导第三者间接影响服务对象，包括服务对象的父母、朋友、同事、亲属、邻里和社区管理人员等。
        - 发掘和调动服务对象的支持网络，让服务对象身边的人承担起帮助的责任，为服务对象提供及时、稳定的帮助和支持。
  - 特点
    - 研究阶段：注重从人际交往的场景中了解服务对象。在收集服务对象资料的过程中，只有把服务对象放回到具体的人际交往场景中，并把服务对象目前的内心冲突与以往的经历联系起来，才能准确地揭示服务对象困扰产生的真正原因。
    - 诊断阶段：运用综合的诊断方式确定服务对象问题的原因。对服务对象的有关资料进行整理和分析，寻找服务对象问题产生、变化的原因和过程。
    - 治疗阶段：采用多层面的服务介入方式帮助服务对象。可以把心理社会治疗模式的服务介入分为5个层面。①减轻服务对象的不安。②减轻服务对象系统功能的失调。③增强服务对象的适应能力。④发掘服务对象的潜在能力。⑤改善服务对象的人际交往关系。

- **认知行为治疗模式**
  - 内容
    - 理论假设
      - 包含2项基本原则：认知对人的情绪和行为有着重要的影响；人的行动能够影响人的思维方式和情绪。
      - 假设人们在日常生活中就要对日常发生的事件进行评估，这样的评估就会影响人们的情绪和行为，而行为又会反过来影响人们的认知和情绪。
      - 把人的问题归结为认知、行为和情绪三者之间的相互影响。因此，针对服务对象的问题需要从认知、行为和情绪3个方面同时采取有效的干预措施。
    - （接下页）
  - （接下页）

（接上页）

- **认知行为治疗模式**
  - 内容
    - （接上页）
    - 治疗方法
      - 是一种以问题为导向的短期治疗模式，关注服务对象此时此地的经验和感受。当然，它同时也关注服务对象的家庭背景、创伤经历和儿童早期的发展状况等。
      - 根据服务对象问题的复杂程度安排5~20次的面谈。对于一些特别困难的案例，像人格障碍等，辅导面谈的次数可以超过20次。每次面谈的时间45~50分钟，每周1次。
    - 治疗技巧
      - 个案概念化：根据服务对象的心理结构和问题的特性，将认知行为治疗模式的原理个别化，以适合具体的个案。
      - 合作式的治疗关系：治疗师依据理解、友好、同理等原则与服务对象建立信任、平等的合作治疗关系，组成调查研究小组，一起观察，建立问题的假设，设计和执行服务治疗计划等。
      - 苏格拉底式的提问：通过采用对话式的提问方式调动服务对象的好奇心和探索能力，揭示服务对象的无效的思维方式和行为方式。
      - 结构化和心理教育：结构化指通过让服务对象设计日程的安排和提供反馈的方式，帮助服务对象规划自己的生活安排，提高服务对象的学习能力，最充分地发挥面谈辅导的治疗效果。而心理教育指运用服务对象日常生活中的经验呈现治疗的概念和要点。
      - 认知重塑：通过认知中错误的辨认、理性选择方式的例举以及认知排演等方法，帮助服务对象认识和改变无效的自动念头和图式，加强服务对象的理性认知的能力。
  - 特点
    - 认知和行为因素的结合：认知行为治疗模式非常注重服务对象行为的改变和学习规律，在此基础上，结合人的内部信息加工的特点，把人的内部意识的变化过程也作为考察的内容。
    - 采用综合的方式开展个案辅导工作：既看到人的行为改变的规律，又看到人的认知加工的特点，使内部和外部有机结合起来，采用综合的方式开展个案工作。
- **理性情绪治疗模式**
  - 内容
    - 理论基础
      - 以人本主义作为理论基础，认为人天生就有一种不断追求成长发展的趋向。这种趋向在实际生活中表现出2种不同的倾向：一种倾向是发展出健康、理性的生活方式；另一种倾向则是发展出不良的、非理性的生活方式。
      - 提出ABC理论。A代表引发事件，指服务对象所遇到的当前发生的事件；B代表服务对象的信念，指服务对象对当前所遭遇事件的认识和评价；C代表引发事件之后出现的各种认知、情绪和行为。理论指出，服务对象的认知、情绪和行为的反应受到服务对象的信念的影响。
    - 治疗技巧
      - 非理性信念的检查技巧：即对服务对象情绪、行为困扰背后的非理性信念的原因进行探寻和识别的具体方法，主要包括反映感受、角色扮演、冒险和识别。
      - 非理性信念的辩论技巧：即对产生服务对象情绪、行为困扰的非理性信念进行质疑和辨析的具体方法，主要包括辩论、理性功课、放弃自我评价、自我表露、示范、替代性选择、去灾难和想象。

（接下页）

（接上页）

- **理性情绪治疗模式**
  - 特点
    - 明确辅导要求：在接触的开始阶段，社会工作者首先要做的，除了与服务对象建立良好的合作关系之外，还需要根据服务对象的具体情况清晰简洁地介绍理性情绪治疗模式的基本原理，让服务对象认识到，真正导致自己情绪、行为困扰的原因是自身拥有的非理性信念，而不是引发事件。
    - 检查非理性信念：当服务对象了解了困扰产生的真正原因是自己的非理性信念时，就需要鼓励服务对象寻找这些情绪、行为困扰背后的非理性信念，并且协助服务对象理解这些非理性信念与具体的情绪、行为困扰之间的联系。
    - 与非理性信念辩论：找到了非理性信念之后，服务对象接着面临的任务是与这些非理性信念展开辩论，认识和了解这些非理性信念的不切实际的地方以及可能产生的危害，并且采取具体的行动改变目前的生活状况。
    - 学会理性生活方式：了解了非理性信念以及可能产生的危害之后，服务对象就需要在社会工作者的指导下运用理性的信念替代原来的非理性信念，并且与具体合适的情绪和行为反应方式连接起来，逐渐建立理性的生活方式。
    - 巩固辅导效果：通过一些具体的练习帮助服务对象在自己的实际生活中运用理性的生活方式，巩固辅导的效果。
- **任务中心模式**
  - 内容
    - 基本假设
      - 高效的服务介入必须符合5个方面的基本要求：一是介入时间有限，二是介入目标清晰，三是介入服务简要，四是服务效果明显，五是介入过程精密。
      - 任务就是服务对象为解决自己的问题而需要做的工作。它是服务介入工作的核心，是实现服务介入工作目标—解决问题的手段。两者之间的关系类似于目标和手段之间的联系。解决问题是目标，任务是实现解决问题的手段。
    - 治疗技巧
      - 把沟通视为社会工作者与服务对象之间进行交流的工具，无论在辅导面谈之内还是之外，社会工作者只有借助具体的沟通行动，才能把自己的想法传递给服务对象，推动服务对象发生改变。
      - 有效的沟通行动必须具备一些要素和功能
        - 要素包括有系统、有反应。
        - 功能包括探究、组织、意识水平的提升、鼓励和方向引导。
  - 特点
    - 明确界定服务对象：①服务对象必须是愿意承担自己的任务并且做出承诺，愿意尝试完成任务、解决问题的求助对象。②服务对象处于正常的生活状态，具有自主的能力。
    - 合理界定任务：任务中心模式强调，只有把服务对象的问题、服务对象解决问题的能力和服务对象的意愿这3个因素融合到任务中，这样的任务才是最好的，而且也是可行的。
    - 清晰界定问题：服务对象知道这个问题存在；承认这是一个问题；愿意处理这个问题；服务对象有能力处理这个问题，并有可能在服务以外的时间尝试独立处理这个问题。

- **危机介入模式**
  - 内容
    - 危机介入理论
      - 通常涉及2个方面：一是减轻危机事件的负面影响；二是利用危机事件帮助服务对象解决目前面临的现实问题，同时提升服务对象适应环境的能力。
      - 危机是指一个人的正常生活受到意外危险事件的破坏而产生的身心混乱的状态。可分为普通生活经历的危机和特殊生活经历的危机。
      - 某个特殊的事件之所以成为危机，它需要同时满足3个方面的条件：①阻碍服务对象重要目标的实现，使服务对象的基本需要无法满足。②超出服务对象现有的能力，使服务对象无法凭借以往的方式解决问题。③导致服务对象出现心理失衡，使服务对象处于心力交瘁的脆弱状态中，无法忍受任何生活压力。
      - 危机的发展阶段：危机出现之后，服务对象的身心会出现一系列的变化以应对现实生活中的危机情境。可以分为4个基本阶段，即危机、解组、恢复和重组。
    - 基本原则
      - 及时处理、限定目标、输入希望、提供支持、恢复自尊和培养自主能力。
  - 特点：迅速了解服务对象的主要问题、快速做出危险性判断、有效稳定服务对象的情绪和积极协助服务对象解决当前问题。
  - 危机介入模式采取的是一种心理、社会相结合的服务介入策略，将服务对象的内部心理调整与外部资源连接整合在一起，并且针对服务对象危机的消除提供直接有效的服务。这种介入策略常常涉及3个基本方面的服务：危机中无助感受的处理、外部社会资源的挖掘以及服务对象应对危机能力的提升。
- **人本治疗模式**
  - 内容
    - 理论假设
      - 人本治疗模式以人本主义心理学为基础，其理论假设涉及对人性的基本看法、自我概念、心理适应不良和心理适应失调等重要的基本概念。
    - 治疗策略
      - 有效的辅导方式不是运用具体的辅导技巧消除服务对象的困扰，而是创造一种有利的辅导环境让服务对象接近自己的真实需要，变成一个能够充分发挥自己潜在能力的人。
      - 罗杰斯指出能够充分运用自己各种潜在能力的人有5个方面的特征：一是能够准确领悟周围的人和事物，具有基本的安全感，是理性的人；二是能够充分把握每一时刻，珍惜和享受生活，适应力强；三是能够依据自己的真实愿望选择生活方式，并勇于承担行为的责任，忠于自己；四是面临众多的选择，而且能够体会到心理上的极大自由；五是积极生活在不断变化的环境中，具有丰富的创造力。
  - 特点
    - 注重社会工作者自身的品格和态度：认为社会工作者只有提供真诚、同感和无条件的积极关怀，全身心地与服务对象交流，才能为服务对象创造和谐、信任、宽松的辅导环境，促进服务对象的自我发展。
    - 强调个案辅导关系：认为这种个案辅导关系需要具备真诚、同感和无条件积极关怀3项充分必要条件，涉及6个方面的内容，即表里如一、不评价、同感、无条件地接纳、无条件地爱、保持独立性。
    - 关注个案辅导过程：认为只有借助具体的个案辅导过程，社会工作者才能与服务对象进行真诚的沟通交流，让服务对象体会此时此地的各种内心冲突和不安，了解自己的真实需要，发挥自己的各种潜在能力。

- **结构式家庭治疗模式**
  - 内容
    - 理论假设
      - 以家庭作为基本的治疗单位，假设家庭的动力和组织方式与个人的问题密切相关，通过家庭动力和组织方式的改变来解决个人和家庭的问题。
      - 基本概念
        - 家庭系统：家庭由不同的成员组成，每个成员之间相互影响，形成一个组织化的系统。家庭作为一个整体具有单个家庭成员所不具有的性质，表现为家庭成员之间的相互交往方式和过程。
        - 家庭结构：每个家庭都具有一定的结构，这些结构涉及家庭系统中的次系统、系统之间的边界、角色和责任分工以及权力结构等。
        - 病态家庭结构：米纽秦具体总结了病态家庭结构的基本方式，包括纠缠与疏离、联合对抗、三角缠和倒三角等。
        - 家庭生命周期：家庭自身有一个发展变化的周期，从两人组成家庭的形成期到增添第一个孩子进入发展期，再到家庭基本结构稳定的扩展完成期，孩子逐渐长大离开家庭之后进入收缩期，直到所有孩子离开家庭完成收缩期，最后家庭面对解体的解组期。
      - 治疗技巧：改变家庭看法的重演、集中焦点和感觉的震撼、改善家庭结构的划清界限和打破平衡以及改变家庭错误观察视角的协助建立合理的观察视角、似是而非和强调优点等。
  - 特点
    - 结构式家庭治疗模式的实施过程包括前后相连的3个主要阶段：进入家庭、评估和介入。在这3个主要阶段的介入过程中结构式家庭治疗模式形成了自己的特点。
    - 以家庭为工作的焦点：要求社会工作者进入实际的家庭环境中认识和了解服务对象家庭的基本结构和交往方式，并通过整个家庭结构和交往方式的改变消除服务对象的问题。
    - 关注家庭功能失调的评估：在收集有关资料的基础上对家庭功能的失调做出判断。观察评估的基本框架包括家庭的形态和结构，家庭系统的弹性，家庭系统的回馈，家庭生命周期，家庭成员状况与家庭交往方式的关系。
    - 强调家庭功能的恢复：需要完成3个方面的任务，即改变家庭成员的看法，改善家庭结构，改变家庭错误观念。
- **萨提亚家庭治疗模式**
  - 内容
    - 理论假设：可以概括为3个主要方面，即对人的理解、对困难的理解和对家庭的理解。这3个方面相互影响，一起构成理论基础。
    - 治疗方法：对家庭进行正确诊断是其工作的重要组成部分，主要涉及3个方面的内容，即自尊和自我价值的诊断，沟通方式的诊断，家庭规则的诊断。
  - 特点
    - 对自尊的强调：不注重“症状”的治疗，而关注“症状”背后的人，认为困难本身并不是问题，真正导致问题的是人处理困难的方式，提出提高个人的自尊和自我价值才是治疗的目的，并且通过改善个人沟通方式和家庭规则使人的潜能充分发挥出来。
    - 关注经验的整合：非常关注过往经验的梳理，强调个人的问题只有放在“现在–过去”的时间维度上考察，并且从新的角度来理解，才能找到新的意义和解释。
    - 注重感受的改变：也是该模式的一个重要特点。萨提亚认为人的行为改变始于感官的印象和感受的变化。

- **申请与接案**
  - 求助者的服务申请：对于前来寻求帮助的求助对象，社会工作者首先需要了解他们的愿望，用心倾听他们的诉求，进行简要的评估，确定是否需要立即给予必要的帮助。
  - 接案
    - 对于那些有需要立即寻求帮助并且正式提出服务申请的求助对象，社会工作者应给予及时、必要的鼓励，增强求助对象的改变动力和信心，促使其成为能够获得机构有效服务的服务对象，纳入机构的服务计划中。
    - 在接案过程中，社会工作者通常面临3项基本的任务：鼓励求助对象积极面对改变、明确求助对象的改变要求和确认求助对象的受助身份。
  - 专业关系的建立
    - 专业关系建立的成功与否将直接影响服务对象进一步寻求服务机构帮助的动力和信心。
    - 在与服务对象的初次沟通协商过程中应专注聆听服务对象的困扰，注意运用简洁明了的语句表达自己的同理和接纳，避免将求助对象界定为有问题的人。
  - 转介服务
    - 为那些立即需要帮助而机构或者社会工作者无法给予及时必要帮助的服务对象提供转介服务，即通过一些必要的手续把服务对象介绍给其他能够给予及时必要帮助的服务机构或者其他社会工作者。
    - 通常只有在以下2种情况下才允许为服务对象提供必要的转介服务：服务对象需要解决的问题不属于本机构的服务范围；服务对象生活在本机构的服务区域之外。
- **预估与问题诊断**
  - 服务对象有关资料的收集：既要关注服务对象的个人情况，又要关注服务对象所处的环境，把服务对象置于一定的社会环境中观察和分析两者之间的互动状况。
  - 服务对象问题的预估：通常需要从横向和纵向2个方面进行分析。横向就是分析服务对象问题形成的影响因素，涉及生理、心理和社会3个不同层面；纵向就是分析服务对象问题发展变化的过程，包括服务对象的问题从什么时候开始的，其中经历了哪些重要的影响事件以及服务对象曾经做过什么样的努力等。只有同时结合横向和纵向两个方面的分析，社会工作者才能对服务对象的问题做出准确的预估。
  - 服务对象问题的诊断：一是服务对象问题的主要表现；二是服务对象问题的成因；三是服务对象的能力和环境中拥有的资源；四是实施干预的建议。
- **制订计划**
  - 服务计划的制订
    - 基本内容涉及：服务对象的基本情况；希望解决的问题；理论的依据；服务计划的目标；服务开展的基本阶段和采取的主要方法；服务开展的期限；联系方式。
    - 社会工作者需要做到：准确分析服务对象的需要和问题；明确服务工作的目标、阶段和方法；熟悉服务机构提供的具体服务；清晰认识社会工作者具备的能力；了解服务对象拥有的资源。
  - 服务面谈内与服务面谈外的安排
    - 一是每次服务面谈结束之后，给服务对象设计和布置行动任务作为服务面谈外的任务；二是在每次服务面谈的开始阶段，安排一定的时间用于回顾和总结服务对象前一次行动任务的完成情况；三是在每一次服务面谈中，针对服务对象行动任务的完成情况给予面对面的指导；四是每次服务面谈结束之前，让服务对象了解下一次行动任务的要求和要点。
  - 服务协议的签订
    - 一是服务目标；二是服务的内容和采用的方法；三是服务双方应有的权利和义务；四是服务的地点、时间、期限和次数；五是服务双方的签字。

- **开展服务**
  - 服务的推进：指社会工作者根据服务计划的安排，运用专业的服务技巧逐步推动服务对象发生积极改变的过程。社会工作者应遵守3项原则，即从能做的开始，从愿意合作的着手，采取综合的服务策略。
  - 专业角色的扮演：随着服务的逐渐推展，社会工作者会遇到多种不同的实际情况，需要根据服务的具体要求扮演不同的专业角色，以推动服务计划的顺利开展。常见的有使能者、联系人、教育者、倡导者、治疗者。
  - 专业合作关系的维持：为了保持良好的专业合作关系，社会工作者在与服务对象的交往中需要做到接纳、无条件关怀、真诚。
- **连接社会资源与协调服务**
  - 社会资源的类型
    - 非正式社会资源：指由服务对象在非正式的社会交往中形成的社会资源，如关心服务对象成长的家庭成员、亲属、朋友以及同伴等。在非正式社会资源中，服务对象的重要周围他人尤其需要关注，是促使服务对象改变的重要社会支持。
    - 正式社会资源：指由正式的社会机构和社会组织提供的社会资源，如社会服务机构、公益组织以及学校和医院等。
  - 连接社会资源的方式：常见的6种方式有资源的提供、资源的发现、资源的培育、需求的表达、利益的协调和权益的保护。
  - 服务的协调：通常包括服务面谈内与服务面谈外的协调；服务对象改变与周围他人改变的协调；服务对象改变与社会工作者改变的协调。
- **评估与结案**
  - 结案
    - 结案条件：社会工作者与服务对象都认为工作目标已经实现；虽然问题没有彻底解决，但服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力；社会工作者与服务对象的关系不和谐，希望结束服务；服务对象出现了一些新的要求和问题，需要其他社会工作者或者服务机构解决；因为一些不可预测的因素，需要结束服务。
    - 需要做好以下4项工作：预先告知服务对象，让服务对象对服务结束做好准备；巩固服务对象在已经开展的服务工作中获得的改变和进步；与服务对象一起进一步探讨影响问题解决的因素，为服务对象结案之后独立面对问题做好准备；鼓励服务对象表达结案时的情绪，与服务对象一起探讨结案后的跟进服务。
    - 结案的形式：直接告诉服务对象；延长服务间隔的时间；变化联系的方式。
  - 成效评估
    - 主要涉及：服务对象的改变状况；工作目标的实现程度；服务介入工作的人力、物力和其他资源的投入。
    - 评估方法：由服务对象评估服务工作的开展状况以及对服务工作的满意程度；由社会工作同行评估服务工作的开展状况；由服务机构评估服务的开展状况。
  - 跟踪服务：主要任务有根据服务对象的状况安排一些结案之后的练习，巩固服务对象已经取得的进步，增强服务对象独立面对问题的能力；调动服务对象的周围资源，增强服务对象的社会支持；持续评估服务工作的效果。

- **会谈**
  - 含义：社会工作者与服务对象进行面对面的、有目的的专业谈话，又称个案面谈。
  - 类型：根据会谈的目的和功能，可以分为建立关系的会谈、收集资料的会谈、诊断性会谈、治疗性会谈和一般性咨询会谈5种类型。
  - 安排：个案会谈的准备、个案会谈的内容安排以及会谈内与会谈外的衔接。
  - 技巧
    - 支持性技巧：社会工作者借助口头和身体语言，让服务对象感受到被理解、被接纳的一系列技术，主要包括专注、倾听、同理心和鼓励。
    - 引导性技巧：社会工作者主动引导服务对象探索自己过往经验的一系列技巧，主要包括澄清、对焦和摘要。
    - 影响性技巧：为服务对象提供必要的信息或者建议，让服务对象采取不同的理解和解决方法的一系列技巧，主要包括提供信息、自我披露、建议、忠告和对质。
- **记录**
  - 含义：社会工作者根据服务开展的进程，对服务中所发生的事件进行科学、系统的记载和存档的过程。
  - 方式：根据记录时所使用的工具，可以分为文字记录、录音和录像。
  - 要求
    - 个案记录的基本格式要求：包括依次展开的5个基本方面，即个案的基本情况，个案面临的主要问题，个案的背景和经历，个案的能力和资源，以及个案的诊断。
    - 现在与过去：由于社会工作关注服务对象现在生活状况的改善，因而通常把服务对象现在的问题作为描述重点，而把服务对象的过去经历作为现在问题的补充解释，放在现在问题描述之后。
    - 事实与推断：个案记录中既包括事实的描述也包括推断。显然在呈现推断的时候，首先需要有事实的描述，而且事实描述需要放在推断之前，这样推断才能有事实作为基础。
  - 作用：不仅仅是为了记载个案的情况，还可作为跟进服务、社会工作者评估、转介依据、机构评估依据和未来研究的参考。
- **收集资料**
  - 会谈的运用：与服务对象进行会谈是社会工作者直接收集资料的有效方法之一，这种方法需要根据所需要收集资料的特点进行调整。常见方式有自我陈述和对答方式。
  - 调查表的运用：特别对于一些涉及隐私或者不便于在他人面前表达的资料，采用调查表收集资料比较方便。根据调查问题的安排方式，可以分为结构式调查表和非结构式调查表。
  - 观察的运用：特别对于那些涉及人与人之间互动交流或者与个人生活场景紧密关联的资料，最好采用观察的方法，因为对这些资料的把握依赖个人的观察、推断和理解。根据参与的方式，可以分为参与观察和非参与观察。
  - 现有资料的运用：一些现成资料也需要社会工作者的关注，它们也是帮助了解服务对象和服务成效的重要资料。根据资料呈现的方式，可以分为文献记录和实物。

策划方案	目标清晰且现实：服务目标的制订需要符合可观察、可测量和积极正向。
	服务对象的范围明确：一般情况而言，社会工作者在明确服务对象时需要坚持以服务对象为主，以服务对象身边的重要他人为参与者，以其他重要他人为支持者。
	策略合理：通常一个好的服务方案需要有合理的服务策略，它包括服务策略与服务目标一致、服务策略之间的协调。

评估	正确运用评估类型：针对不同的评估任务，可分为效果评估和过程评估。通常社会工作者在评估工作中需要注意根据不同评估任务选择不同类型的评估；综合运用不同类型的评估。
	合理运用评估的方法：常见的评估方式包括问卷评估、行为评估和心理测量等。由于不同的评估方式有不同的评估要求和适用的范围，因此社会工作者需要根据评估任务的要求和特点综合选择有效的评估方式。
	鼓励服务对象的积极参与：为了促进服务对象参与评估过程，社会工作者可以运用的方法包括与服务对象共商评估事宜，让服务对象主导评估工作。
	坦诚与保密：评估是对社会工作者的工作进行考核，服务对象通常碍于面子或者害怕失去进一步的帮助而不愿意表达自己的真实想法。因此，社会工作者在开展评估时，需要做到坦诚、保密。

含义：是一种提供服务的方法，它是由专业社会工作者评估服务对象及其家庭的需求，并安排、协调、监督、评估和倡导一套包含多种项目的服务，以满足特定服务对象的复杂需求。

特点

- 服务对象遭遇多重问题：服务对象所遭遇的问题复杂，需要多位专业人员的服务才有可能解决；同时他们在获得与使用潜在的助人资源方面有特殊困难。
- “全貌”的工作方法：工作重点是为面临多重问题的案主寻找其所需的服务网络，协调这个网络中的各项服务，让它们彼此相互配合。
- 双重功能：一是经过各项服务的协调实现服务的合理配置。二是强调服务的效率，在成本效益的原则下运用社会资源与提供相关的服务。

与个案工作的比较

- 从服务提供者的角度看，个案管理集结不同专业和不同层次的服务提供者，通常被期待成为一个通才；个案工作强调具有专业地位的社会工作者，强调助人者与受助者之间的专业关系。
- 从角色的角度看，个案管理者具有通才的特点，一般扮演整合服务角色，包括资源开发者、教导者、经纪人和倡导者等角色。个案工作者以直接服务的角色为主，通常扮演使能者和咨询者。
- 从服务焦点和目标角度看：个案管理的目的是确保服务对象获得所需要的服务与资源，因此比个案工作更注重人与环境的关系，其服务焦点会集中了解某些环境因素。个案管理者在寻找服务切入点时，不仅专注于某一个焦点环境，而且要关注其他或更大层面的环境；个案工作的重点是如何调整处于困境或存在偏差的个人，帮助服务对象了解和接纳本身的长处和限制，提升解决问题的信心，提高解决问题的能力。
- 从技术角度看：个案工作的许多技术非常适合个案管理使用，但个案管理对问题的解决大多采取间接服务的方式，协助服务对象运用各种资源排除障碍。个案管理在一些紧急情况也会提供直接服务，但一般都是以任务取向的短期干预，而不是长期服务。

角色

- 社会工作者在个案管理中主要扮演了3种角色：教育者、协调者和倡导者。

实施原则

- 服务对象参与：包括需求的评估、包裹式服务的规划与组织等，都是由双方共同做决定。服务对象不是单纯接受规划好的服务，而是需要参与整个个案管理过程。服务对象在其中要充分表达个人的需求和意见，同时具有相当程度的选择权和自决权。
- 服务评估：评估是个案管理的核心任务，包括服务对象的需求、生理状况、社会环境、非正式网络，甚至个人偏好。
- 服务协调：强调社会工作者需要协调各方资源为案主提供“全人”的服务，并不局限对服务对象的特殊需要提供直接服务。社会工作者承担着整合多个机构和不同专业服务的工作，这样的整合一方面可以减少服务的零散和重叠问题，另一方面可以有效促进“优先次序”排定，促进各项服务之间的良性互动。
- 资源整合：社会工作者要尽可能掌握有助于满足案主需求的各方面资源，并加以整合运用。
- 包裹式服务与专业合作：所谓包裹式服务，是指经过需求评估和可利用资源的确认后设计的一整套服务，并且通过各种服务的联结最终促使服务对象学会独立自主。所谓专业合作，指个案管理是一种结合不同专业领域的团队工作方法。
- 服务监督：评估和监督是个案管理中的重要组成部分，其目的是为了确保所提供的服务能够达到服务对象认可的标准。

工作过程

- 个案管理是一种服务理念，一种服务体系，也是一种服务过程。个案管理的工作流程包括个案发掘与转介、评估与选择、个案管理服务计划与执行、监督与评估以及结案。

含义

小组工作是社会工作的基本方法之一，经由社会工作者的策划与指导，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助小组组员改善其社会功能，促进其转变和成长，以达到预防和解决有关社会问题的目标。

类型

- 教育小组：通过帮助小组组员学习新知识、新方法，或补充相关知识之不足，促使成员改变其原来对于自己问题的不正确看法及解决方式，从而增长小组组员适应社会（生活）的知识和技能。
- 成长小组：旨在帮助组员了解、认识和探索自己，从而最大限度地启动和运用自己的内在资源及外在资源，充分发挥自己的潜能，解决所存在的问题并促进个人正常健康地发展。
- 支持小组：一般是由具有某一共同性问题的小组组员组成的。通过小组组员彼此之间提供的信息、建议、鼓励和感情上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。
- 治疗小组：组员一般来自那些不适应社会环境，或其社会关系网络断裂破损而导致其行为出现问题的人群。如为社区矫正对象开展的“星星点灯小组”。

理论基础

- **地域理论**
  - 主要观点：行为环境论、生活空间的概念和此时此地。
  - 启示：该理论帮助社会工作者了解小组可能出现的各种影像力量和变量，帮助社会工作者理解小组成员之间是互动的，每位成员都会受到其他成员的影响，同时小组特质与社会情境的互动决定了小组成员行为。
- **小组动力学**
  - 主要观点：是描述小组工作过程中各种因素和力量的相互关系的理论，其研究的内容包括小组的形成、维持、发展，小组内部的人际关系，小组与个体的关系，小组的内在动力，小组间的冲突，领导方式对小组的影响，小组行为等。
  - 启示：帮助社会工作者了解小组工作的过程是一个充满动力的过程；分析影响小组动力的各种因素；认识小组凝聚力的重要，而且帮助社会工作者了解提升小组凝聚力的方法和途径；关心小组成员个人的改变和小组的改变，并通过小组的改变去影响个人的改变。
- **符号互动论**
  - 主要观点：强调社会是一种动态实体，是经由持续的沟通、互动过程形成的。主张在与他人处于互动关系的个体的日常情境中研究人类群体生活。特别重视与强调事物的意义、符号在社会行为中的作用。
  - 启示：人类是互动的产物。小组工作就是一个符号互动的场域，在这个场域中组员经过与他人之间的互动而实现社会化和人性化。人类的行为与互动是由“符号”及其意义而引起的，人类不是对外部刺激产生简单的反应，而是对刺激做出能动的反应，对其赋予新的社会意义，并在此过程中积极地塑造自我。
- **镜中自我理论**
  - 主要观点：是符号互动理论中的一个理论，由美国社会学家、社会心理学家库利提出。其主要观点有关于人与社会的关系、镜中自我的概念和首属小组的概念。
  - 启示：小组中每个成员的变化都会影响到小组，小组工作的整体进程也会影响到小组的每个人。小组犹如一面镜子，组员可以从这面镜子中发现真实的自我，加深自我了解。首属小组中的人际关系对个人目前的人际关系模式的影响和个人的非适应性行为的来龙去脉，可以帮助组员获得更深入的自我觉察。

（接下页）

（接上页）

理论基础

社会学习理论

主要观点：代表人物是美国社会心理学家班杜拉，是建立在行为主义理论基础上的，其主要观点有关于学习与模仿、替代强化、认知的重要性和交互决定论。
启示：社会工作者要正确地利用奖励和惩罚，使得组员能观察和模仿到正确的行为，从而学习和习得良好的行为。小组组员之间分享经历、经验的材料，可以为每个组员提供学习的榜样或前车之鉴，充分发挥替代强化的作用。

特 点

小组组员问题的共同性或相似性：正是由于问题的共同性或相似性，组员一般会对小组产生认同感，组员之间具有较高的相互依存和相互影响度，进而形成特定的小组文化和社会关系氛围。
强调小组组员的民主参与：社会工作者引导对小组组员即服务对象的平等意识和民主参与精神的强调，注重发挥每一位组员的现实价值和潜在价值，注重所有组员在参与过程中实现自我的改变和成长。
运用小组治疗性因素：在许多实证研究中，很多小组工作者都确实在小组观察到某些治疗性因素，如植入希望、普遍性、资讯和建议的告知、利他主义、自我表露、互动中的学习和接纳等。
注重团体的动力：小组是个临时的社会团体。小组存在的价值在于组员问题的共同性或相似性以及组员对解决问题的内在需求。因此，小组工作必然注重小组在解决问题中的发展动力。

功 能

塑造小组组员的平等意识和共同体归属感；提供小组组员自我改变及“被肯定”的社会场景；创造相互帮助、共同成长的学习机会；打造增能的社会支持网络。

社会目标模式

- 理论基础：参与、提升意识与增能理论；系统功能理论；社会变迁理论中人的发展与社会发展的关系。
- 关注：主要运用于社区发展的项目或领域。其注重的是社会责任和社会变迁。强调培养公民的社会责任、社会参与和社会行动。
- 实施原则
  - 致力培养并提升小组组员的社会意识和社会责任。每个小组的组员都具有社会参与的动力和潜能；关键是通过小组与组员、组员之间的互动来激发这种动力和潜能，从而提升其社会意识和社会责任；特别关注和吸引困难人士参加小组活动，特别关注提升困难群体成员的社会意识、社会责任和社会参与能力。
  - 致力发展小组组员的自我发展能力、社会参与和社会行动的能力，特别是提升他们建立和扩大社会资本、整合社会资源、参与和改变社会环境的能力。
  - 通过小组领袖的培养，培育有利于社区各方面发展所需的领袖人物，提升他们推动社区和社会变迁的意识与能力，特别是规划和执行区发展项目、影响社会政策改变的能力。
  - 致力小组工作目标与社区发展目标的一致性，特别是要针对社区的需求和问题，吸引和选择合适的社区成员参加小组活动，并结合上述需求和问题制订小组工作目标，设计活动项目。

治疗模式

- 理论基础：精神分析小组、阿德勒式小组、心理剧、行为治疗小组、完型治疗小组。
- 关注：强调通过小组活动来解决组员的社会化缺陷，重建其社会关系网络，恢复和发展其社会功能。运用在偏差行为的纠正、医疗和精神病患者的服务中。
- 实施原则
  - 综合性原则：综合运用精神病学、心理学、社会学和临床社会工作的知识和实务技巧，明确治疗的方向，设计和实践小组治疗的计划并控制小组的发展。
  - 建构性原则：带领小组组员建构和发展社会性的治疗关系，以替代原来的、有缺陷的社会关系网络，并运用各种治疗方法，帮助小组组员学习新的行为，适应新的社会关系网络。
  - 个别性与共同性相结合的原则：设定每一个组员的个别性治疗计划，同时通过对所有小组组员个别性问题的综合分析，寻找小组共同成长的目标，实施整体性的小组治疗计划。

互动模式

- 理论基础：主要源于系统理论和场域理论，如符号互动论和“镜中自我”理论等。
- 关注：旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中得到成长，增强组员的社会功能，提升其发展能力。焦点在于互动关系及其效果。
- 实施原则
  - 开放性的互动：互动模式下的小组目标是促使组员之间、组员与小组和社会系统之间达到开放，实现良性的互动。应该运用催化、刺激、示范、提供咨询、反应、质疑与开放讨论等方法和技巧，来促进小组互动频率的加快和小组互动质量的提高。
  - 平等性的互动：互动模式要求组员在小组中养成平等的关系，通过与其他组员的沟通、理解、互动达成共识，共同实现小组的目标并由此获得个人的发展。
  - “面对面”的互动：组员之间密切的互动关系，是小组存在和发展的动力。作为小组的指导者和协调者，社会工作者尤其要促使组员之间“面对面”澄清其苦恼的问题、期待解决的需求，认清其在小组中承担的角色。

- **发展模式**
  - 理论基础：主要源于发展心理学、社会发展理论、社会关系和社会结构理论以及小组动力学。
  - 关注：焦点在于小组组员的社会功能而不是有关生理和病理方面的因素，重视的是组员个人潜力的发掘与发挥，而不是治疗性辅导。适用于有困难的、面对危机的、寻求更大自我发展的人群。
  - 实施原则
    - 积极参与原则：即要协调和鼓励组员在小组活动中主动表达自己的困惑或者发展的建议，积极分享和学习自我发展的经验。
    - “使能者”原则：即要支持和帮助小组组员通过各种活动相互关心、相互帮助和相互分享，发展认知，激发潜能，提升组员解决问题、整合社会资源及自我发展的能力。

- **准备阶段**
  - 组员的招募及遴选
    - 招募成员的渠道：主动向本机构寻求帮助的某些人员；已由本机构服务的某些对象；其他机构转介来的特定服务对象；通过互联网、社区宣传栏等载体得知信息而主动报名参加的某些人员；社区居民向本机构介绍的某些人员。
    - 遴选和评估的要件：有共同或相似的问题，或者有共同的兴趣和愿望；年龄和性别；文化水平及对某些问题的认识；家庭状况；职业状况；对参加小组的要求。
    - 确定组员：按照本小组的类型、特点及人数要求等，确定参加本小组的成员。社会工作者要帮助这些成员了解小组工作的意义和特点，小组工作的具体程序与可能的活动项目，以及有关的社会政策。同时，社会工作者要鼓励他们将自己对于小组的期望表达出来。
  - 确定工作目标
    - 目标分类：有总目标与具体目标之分。总目标由该小组的类型特征及成员的问题和需求所决定，大致包括指导思想和总体任务。围绕总目标建立的具体目标，包括沟通目标、过程目标、实质目标和需求目标等4个部分。
    - 确定小组工作目标的原则：目标清楚；要有明确的时间限定；目标要适合小组组员的实际能力；具体目标之间的相容性；目标的表述尽量使用正面的肯定性语言或词汇。
  - 制订工作计划：一份专业的小组工作计划是开展小组工作的必要条件。因此，在小组工作的准备阶段，社会工作者要根据工作目标及人、财、物等方面的条件，精心制订可以实施的工作计划。通常小组工作的方案或计划就是一份详细的小组计划书。
  - 申报并协调资源：开展小组工作需要资金、场所以及人力支持等方面的资源。因此，社会工作者需要向自己所属的服务机构提出申请，递交工作方案，争取批准和资源支持。有些小组也可以向有关社区或者赞助机构争取资源支持。
  - 小组的规模与工作时间
    - 小组工作的时间包含 4 个方面的内容：工作的期限；小组聚会的频率；会期的长短；聚会的时间。
    - 规模指小组的大小，与小组的人数相关。影响小组规模的因素有小组目标，小组类型，探讨问题的性质，组员的成熟度，工作者的经验，有无协同领导者。
  - 活动场地及设施的选择和安排：小组活动场地的选择、活动所需的座位安排、准备活动所需的其他设施和辅助材料（张贴画、奖品等）。
- **开始阶段**
  - 组员的一般特点：矛盾的心理与行为特征，小心谨慎与相互试探，沉默而被动，对社会工作者的依赖性。
  - 社会工作者的任务：协助小组组员彼此认识以消除陌生感，强化小组组员对小组的期望，提高他们对小组目标的认识，讨论保密原则和建立契约，制定小组规范，塑造信任的小组气氛，形成相对稳定的小组关系结构。
  - 角色和责任
    - 领导者的角色和责任：社会工作者处于小组的核心位置，具有指导小组发展、制订小组活动计划、统筹小组活动具体程序、细节的责任和领导角色。
    - 鼓励者的角色和责任：社会工作者要鼓励组员主动表达自己对小组和其他组员的期望，尽快适应小组环境。
    - 组织者的角色和责任：社会工作者要组织一些能够有助于组员之间相互了解的活动，促进组员之间尽快建立相对的熟人关系。

中期转折阶段	组员的常见特征：对小组具有较强的认同感，互动中的抗拒与防卫心理，角色竞争中的冲突。
	社会工作者的任务：处理抗拒行为，协调和处理冲突，保持组员对整体目标的意识，协助组员重新构建小组，适当控制小组的进程。
	角色和责任：不再担任小组的领导者和决策者，而只是小组的协助者和引导者。在处理冲突过程中，社会工作者的角色不仅是工作者、辅导者，而且是调解人、支持者。
后期成熟阶段	小组及组员的一般特点：小组的凝聚力大大增强，组员关系的亲密程度更高，组员对小组充满了信心和希望，小组的关系结构趋于稳定。
	社会工作者的任务：维持小组的良好互动，协助组员从小组中获得新的认知，协助组员把认知转变为行动，协助组员解决有关问题。
	角色和责任：信息、资源的提供者和连接者，小组及组员能力的促进者，小组的引导者和支持者。
结束阶段	小组及组员的一般特点：有浓重的离别情绪，小组关系结构弱化。
	社会工作者的任务：处理组员的离别情绪与感受，协助组员保持小组经验。
	做好小组评估：小组评估贯穿于小组工作的整个过程。结束阶段需要对小组工作做一个整体的评估。评估的方式主要包括社会工作者自评、组员自评和观察人员或督导的评估。
	角色和责任：在小组工作结束阶段，社会工作者的角色又回到了小组的中心位置。这有点儿类似于小组的开始阶段，但又不尽相同。在开始阶段，社会工作者的中心位置是为了更好地连接、联合小组组员；而结束阶段则是为了小组组员更好地离开。因此，这一阶段社会工作者的责任和角色主要是引导者和领导者。

- **沟通与互动技巧**
  - 与组员沟通的技巧：营造轻松、安全的氛围；专注与倾听；积极回应；适当自我表露；对信息进行磋商；适当帮助梳理；及时进行小结。
  - 促进组员沟通的技巧：提醒组员相互倾听；鼓励组员相互表达；帮助组员相互理解；促进组员相互回馈；示范引导。

- **小组讨论技巧**
  - 小组讨论的事前准备：选择合适的主题；注意讨论主题的措辞；选择合适的讨论形式；安排活动的环境；选择合适的参与者；准备好讨论草案。
  - 主持小组讨论：开场的技巧；了解的技巧；提问的技巧；孤立的技巧；限制的技巧；沉默的技巧；中立的技巧；摘述的技巧；引导的技巧；讨论结束的技巧。

- **小组治疗技巧**
  - 直接干预法
    - 作为小组的核心人物，社会工作者可以通过自身的权威和组员对自己的信任，关心组员，鼓舞组员的士气，帮助和影响组员行为的改变。
    - 作为小组规范及规章制度的象征性人物，社会工作者可以通过赞扬、奖励等促成组员某些正向行为的形成，或用警告、惩罚等措施来抑制和改变组员的某些不良行动。
    - 作为组员角色的分配者，社会工作者可规定组员在特定活动中的角色，角色的需要及各角色间的关联；利用社会规范引导组员进入角色，鼓励和训练组员履行角色。
  - 间接干预法
    - 利用小组治疗元素，如植入希望、普遍性、咨询和建议的告知、利他主义、自我表露、互动中学习及接纳等，促使小组组员个人的成长和行为的改变。
    - 运用角色扮演的方法，通过情境再现的方式协助组员澄清自己和他人的感受，协助成员预演行动计划，从而促成组员行动的改变。
    - 运用行为改变的技巧，通过分析起点行为、确定终点行为、选择渐进增强行为和评估改变后的行为等技巧促成组员行为的改变。
    - 使用一些家庭作业，增强组员在小组外的行为责任感，为组员形成新的行为提供一个经验性学习的机会。
    - 运用结构化组员角色的技巧，培育小组冲突的协调者和小组组员认可的行动领袖，鼓励与支持参与者角色的扮演，帮助组员从“替罪羔羊”“说大话者”等破坏性的角色中解脱出来，协助其重新定位自己的角色。

- **小组活动设计技巧**
  - 扣紧小组目标：设计好与不同阶段相适应的小组活动方案，注意能够结合各阶段特点来鉴别不适合的活动。
  - 考虑组员的特征及能力：注意能够从生理、心理、情绪和教育程度等个体性特征来识别不适合某类群体的小组活动。
  - 基本要素：目标；参与者；规模；时间分配；组员的角色扮演和角色互换；环境设计；资源供应与经费预算；活动的强度分布；预期结果；防治和处理意外事件的预案；总结与奖励。
  - 经验分享环节：不同阶段的小组活动方案，都须预留一定的时间让组员分享彼此的经验，鼓励组员发表参与小组活动的感受，讨论彼此在小组活动中的成长经验，总结有益的启示。

- **小组评估技巧**
  - 评估类型
    - 作为研究方法的小组评估：过程评估和结果评估。
    - 作为工作方法的小组评估：组前计划评估、小组的需求评估、小组工作过程评估和小组的效果评估。
  - 评估的一般流程：评估方案的制订；评估指标体系的建立；各评估要素之间的联系；按照评估流程实施评估；评估后审核；编写评估报告。
  - 评估资料的收集
    - 评估资料的来源：与小组计划有关的资料；小组工作过程方面的资料；小组发展方面的资料；小组工作效果和效率的资料。
    - 常用的测量工具：小组记录；利用标准化的量表收集资料；设计问卷和量表测量；行为计量；日志、日记；个人自我报告；分析报告。
  - 资料收集
    - 应考虑的因素：在确定了测量工具后，就要进行资料收集，在收集过程中，要考虑的因素有资料来源是多样的和如何收集资料。
    - 资料收集中常见的问题：组员与社会工作者之间的关系效果；非干扰性观察和干扰性观察。
  - 谁来评估：由主持小组之外的人，如老师、督导来进行测量比较客观。

- **社区的特点**
  - 集体性：表现为一群人对整体利益的认同，进而引发对集体身份的认同和归属感，愿意以实现整体利益为出发点采取利他行为，体现了个人对整体的忠诚与投入。
  - 共同性：主要是指一群具有共同点的人，他们可以是在同一地域内的居民，也可以是有着共同生活方式、信仰、背景、利益及功能的一群人。
- **社区的功能**
  - 经济的功能；社会化功能；心理支持功能和感情功能；社会参与和互助的功能；社会控制的功能。
- **社区工作的含义和特点**
  - 含义：是社会工作者运用专业方法解决社区问题、促进社区发展的方法和活动，是以社区居民为工作对象或服务对象，通过专业社会工作者的介入，旨在确定社区的问题与需求，发掘社区资源，动员和组织社区居民实现自助、互助和社区自治，化解社区矛盾和社区冲突，预防和解决社会问题，从而促进社区服务质量、福利水平的提高和整个社会的进步。
  - 特点
    - 分析问题的视角更为结构取向：社区工作认为，问题的产生并不完全是个人自身的原因，而是与社区周围的环境、社会制度及整个社会有密切的关系。因此，社会工作者应重点考虑社区环境及制度如何影响人的社会功能，如何限制了人的能力。它的视角是结构取向的，而非个人取向的。
    - 介入问题的层面更为宏观：解决问题的责任不应完全放在个人身上，政府、社区均有责任提供资源，协助处理和解决问题。因此，社区工作较多涉及社会层面，牵涉社会政策分析以及政策的改变，注重资源和权力的分配。
    - 具有一定的政治性：社区工作的工作内容会涉及政治范畴，因为从广义上来看，凡关系到资源和权力分配的都可视为政治。与个案工作和小组工作相比，社区工作的内容较为政治化。
    - 富有批判和反思精神：社区工作善于从社会结构、社会政策、制度和资源分配角度分析和处理个人问题，社区工作总是在关注问题，并且试图从根本上找出问题的症结，由此引发出对现存社会结构和政策的反思和评判，而不是一味地顺从。
- **目标**
  - 分类
    - 任务目标：指解决一些特定的社会问题，包括完成一项具体的工作和服务，满足社区需要，达到一定的社会福利目标等，如修桥铺路、解决老旧小区停车难问题、安置无家可归者、照顾贫穷孤寡残障人士等。
    - 过程目标：指在达到任务目标的过程中实现的中间目标，主要是指培养社区居民的一般能力，包括增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧，提升其对公民权利和义务的认知能力，培养居民与社区邻里交流、协商与合作能力，发掘和培育社区骨干的领导能力等。
  - 具体目标和实践原则
    - 以人为中心，促进社区居民的成长和进步，是社区工作的重要目标和实践原则。社区工作的最终理想是要帮助社区培养集体能力，通过群策群力的方式，促进社区的根本改变，社区居民的成长和进步是核心和长远的任务。只有社区居民共同关注社区事务，有责任意识地参与社区建设，才能形成社区的可持续发展。
    - 推动社区居民参与，培养民主精神。在推动社区居民参与集体行动的过程中，不断发现和挖掘居民的潜能，加强居民的自我引导能力，促进其自决和自立能力的提高。更重要的是提升了居民的社区意识，增强了居民对社区的认同感和归属感，促进了社区凝聚力的形成。
    - 提高社区居民的社会意识，尊重社区自决。让社区居民认识到，反映和表达自己的意见是其拥有的权利，而每个居民都有责任履行自己的义务，关心社区问题，改善社区关系，促进社区资源和权力得到相对均衡的分配。所追求的不是单纯的居民自决，而是要尽最大可能体现一种“尊重社区自决”的工作信念和态度。
    - 善用社区资源，满足社区需求，培养相互关怀和社区照顾的美德。使社区需要与社区资源互相协调，使资源能够得到充分运用，避免重复和浪费；使社区居民能够尽快得到有效服务，并不断提高服务质量。

- **地区发展模式**
  - 含义：核心理念是强调参与，从理论和实践中逐渐形成了关注系统建设的“社区发展模式”和关注区域发展的“地区发展模式”。是由美国学者杰克·罗斯曼提出的。
  - 假设：对社区构成的假设；对社区人群关系的假设；对个人及其个体行为动机的假设。
  - 实施特点：
    - 实施取向：创新改革；习俗改变；行为改变；工作过程。
    - 实施特点：较多关注社区共同性问题；通过培养社区自主能力来实现社区的重新整合；过程目标的重要性超过任务目标；特别重视居民的参与。
  - 实施策略：促进居民之间的交流；团结邻里；社区教育；提供服务和发展资源；社区参与。
  - 社会工作者的角色：使能者；教育者；中介者；协调者。
  - 评价：
    - 优点：营造良好的社区气氛、提高居民的能力、推进社区民主和契合中国文化传统。
    - 缺陷：无法解决整体资源分配不均及制度不合理产生的社区问题；调和不同利益群体的手段不足；民主参与导致的成本高而效率低。
- **社会策划模式**
  - 含义：也叫社会计划模式，指在理性方法指导下，依靠专家的意见和知识，在准确把握社会服务机构的使命、宗旨、政策和资源的基础上，确立社区工作目标，并依循社区工作目标的引导，从多个预选方案中选择一个最佳的工作方案，然后结合社区需要，动员和 分配资源，并在工作过程中根据不断变化的实际状况随时修改计划，保障计划朝向预定目标前进，在工作结束时对计划执行情况加以总结和反思，最终解决社区问题。
  - 基本假设：对社区及社会构成的假设；关于社区发展和变迁的假设；对个人及其个体行为动机的假设。
  - 特点：注重任务目标的实现；强调运用理性原则处理问题；注重自上而下的改变；指导社区未来变化。
  - 实施策略：明确组织的使命和目标；分析环境和形势；客观地认识自身的能力；界定和分析问题；确定需要；建立目标和达到目标的标准；列出、比较并选择可行方案；测试方案；执行方案；评估结果。
  - 社会工作者的角色：技术专家；方案实施者。
  - 评价：
    - 优点：保证服务质量，较有效率。
    - 不足：居民参与率低；服务对象对所提供的服务的依赖性上升，可能导致被动居民群体的出现。

社区照顾模式

- **含义与产生背景**
  - 含义：是指社区中各方成员组成的非正式网络与各种正式社会服务系统相配合，在社区内为需要照顾的人士提供服务与支持，促成其过上正常的生活，加强其在社区内的生活能力，达到与社区融合，并建立一个具有关怀性的社区的过程。
  - 产生背景：对大型机构照顾的反思；对“正常化”的强调。
- **基本假设**
  - 服务对象原生环境优于机构的环境；社区具有非正式资源，可以对服务对象进行支持和照顾。
- **特 点**
  - 协助服务对象正常地融入社区；强调社区责任；强调非正规照顾的作用；提倡建立相互关怀的社区。
- **实施策略**
  - 在社区照顾；由社区照顾；对社区照顾；整合式社区照顾–建立社会支持网络；为家庭照顾者提供服务；社区倡导。
- **社会工作者的角色**
  - 治疗者；辅导者和教育者；经纪人；倡议者；顾问。
- **评 价**
  - 优点：给予服务对象人性化的关怀；动员社区普通居民参与社区照顾；倡导社区层面服务的综合化。
  - 不足：资源及权力下放可能引发政府责任与角色问题；社区资源状况可能不符合社区照顾的要求；激励机制问题；非正规照顾的服务质量难以保证；社区对有困难人士的排斥和歧视问题。

进入社区

- 进入社区之前的准备：社会工作者在进入社区之前必须对自己的工作有基本的了解，主要包括了解自己所任职的机构、了解机构分工和自己的工作内容及认识同事。
- 进入社区的方式：积极参与社区重要活动；主办社区活动；积极介入社区事务；经常出现在社区居民之中；报道社区活动。

认识社区

- 社区基本情况分析：社区的地理环境；社区内的人口状况；社区内的资源；社区内的权力结构；社区的文化特色。
- 社区问题分析：基于对社区基本情况的了解和对社区需要的认识，社会工作者可以将资料加以整理，对社区的问题进行描述和界定，明确问题的范围、起源和动力，发现问题的关键所在，寻找介入社区问题的合适角度。
- 社区需要分析：英国学者布赖德·肖归纳总结出 4 种类型，即规范性需要、感觉性需要、表达性需要和比较性需要。

组织社区

- 建立社区组织主要涉及以下程序：招收成员；订立组织规则；推选领导者；建立工作小组；筹措经费。
- 管理社区组织主要应关注以下几个方面：服务规划；行销管理；财务管理；人力资源管理；研究与发展。

制订社区工作计划

- 明确目标：社区工作的目标是工作的方向和想要达到的目的，它可以是整个社区的改变，也可以是解决一个具体的社区问题，或是满足社区在某个方面的需求。在确定目标时，应遵循社区参与和社区自决的原则，充分考虑社区成员的愿望，共同分享对工作目标的期望。
- 制定策略
  - 提出策略：采取“头脑风暴”方法让规划小组成员提出各种想到的策略。小组成员中任何人表达意见和观点时，都不应被批判和嘲笑；与会人员都要提出意见，并尽情表达；鼓励“搭便车”，从其他人的看法中衍生出自己的新意见。
  - 评估策略：运用符合性、可接受性和可行性3个指标去评估上一阶段提出的每个策略。
  - 筛选策略：就保留下来的策略，运用 SWOT 分析法逐一分析实践该策略的可能性，选出一个或几个策略。利用SWOT 分析法对策略实施的内部条件与外部环境进行综合考虑，其中S和W分别表示内部条件的优势和弱点，O和T分别代表外部环境中的机会和威胁。
- 设计方案：针对策略规划选出的一个或几个策略，需要进行更细致具体的方案设计。方案计划书是工作策略的具体呈现，必须做到内容充实，具体可行。一份方案计划书应包括工作目标、工作内容、工作时间、工作地点、工作人员、服务对象、工作方法、预算和预案。

实施社区工作计划

- 动员和管理社区资源：对社区资源的管理包括对资源现状的分析、资源开发和资源的连接及维系等方面的工作。
- 执行工作方案：在社区中执行一项工作方案的过程可以划分为 3 个阶段，即筹备阶段、开展阶段与结束阶段。

社区工作评估

- 评估的分类：根据评估的目的，可以将评估分为3大类，即过程评估、成果评估和效益评估。每一类评估分别关注的是工作的不同侧面，因此可以帮助社会工作者从不同的角度对社区工作进行总结。
- 评估的步骤：评估的过程可以分为明确评估目标、建立测评标准、设计评估研究方案、收集与分析资料和使用评估结果 5 个步骤。

- **建立和发展社区关系的技巧**
  - 了解各类组织的运作情况：了解影响组织内部运作的因素。既要了解其正式（外显）的模式，也要注意观察其非正式（内隐）的模式；了解组织内部有影响力的关键人士以及主要成员的性格、经验和价值取向等；需要掌握大量的信息，不可能一蹴而就，必须要经过长时间的积累。
  - 分析组织间的关系：不同组织之间的关系基本可以分为3种类型，即交换关系、权力依赖和授权式关系。
  - 把握组织间交往准则
    - 一般准则：尽早与各组织交往，为未来可能的合作奠定基础；交往时要协助各方了解各自可获得的利益，形成利益共享的印象；交往各方可以签订合作协议，表达合作期望、目标和守则，强化和规范合作关系；要注意主动维系组织间的交往关系。
    - 特殊准则：由于组织之间关系的性质不尽相同，不同关系的组织在交往时所要注意的准则也各有侧重。
  - 活用组织接触的技巧：注意组织形象的平衡和统一；增加接触的机会；求同存异，加强沟通。
- **发展社区支持网络的技巧**
  - 社区支持网络的功能：提供对话与沟通的渠道，增进了解与信任；提供分享信息及学习和创新的机会；促进社区的凝聚力；促进社区增权。
  - 发展社区支持网络的目标和策略：增进情感与关怀；促进沟通与理解；促成信任与尊重；维持弹性与适应性。
  - 发展社区支持网络的方法
    - 网络分析：在着手发展社区支持网络之前，有必要对社区既有的网络进行分析，掌握现有网络的形态与功能，并根据社区的需要和问题衡量现有网络的应用价值。
    - 发展自助小组
      - 在发展自助小组时经常用到联结、鼓励与正面强化、组织活动与体验式学习和同辈榜样 4 项技巧。
      - 自助组织发生问题时的应对技巧：在自助组织的发展过程中，可能遇到不同问题。社会工作者一方面需要指导自助组织的成员学习如何自行处理各种危机，另一方面也需要清晰地界定自己在必须介入时所承担的角色。
    - 发掘和培育志愿者的技巧：主动邀请，由近及远；建立平等合作关系；提供参与和成长的机会；明确方向、提供资源、回应需要和多加鼓励。
- **社区教育的技巧**
  - 社区教育的目标：是为了培养和塑造有知识、有能力、以社区发展为己任的优秀居民。因此，必须在态度、知识和行为 3 个方面促进社区居民的改变和进步。
  - 宣传工作的技巧
    - 宣传教育的过程：首要任务是确立宣传目标，然后需要对宣传对象进行分析，根据宣传对象的特点来设计宣传的形式和内容，并定期对宣传的成效进行评估，不断完善宣传方案。
    - 宣传的方法：采用有吸引力的方法；信息明确，目标具体化；重复信息；多媒体推广；正面宣传和负面宣传。
  - 社区带头人的培训技巧
    - 培训的目标：鼓励积极参与；提升当家作主意识；建立总结和反思习惯；协助建立民主领导风格；建立权责分工的意识。
    - 培训的核心内容：沟通技巧与人际关系技巧；筹备、主持会议与演讲技巧，小组带领技巧；组织和管理技巧；谈判和游说等政治技巧；运用战略及战术技巧；与传媒接触技巧；资源动员技巧。
    - 注意事项：每次学习的内容宜小不宜大，宜少不宜多；每次学习宜集中学习一两种技巧，不宜过多；从经验中学习得到的技巧效果最佳；学习的课题必须是社区带头人有兴趣的；学习的目标是扬长避短。

- **动员群众的技巧**
  - 直接接触途径
    - 已知居民的姓名及联络方法：信件、家访和电话联络。
    - 不知道居民的姓名及联络方法：设立街头宣传站、逐户拜访、户外喊话、召开居民大会以及动员现有的社区团体和组织的成员参与。
  - 间接接触途径：通过大众传媒、展架、广告、宣传册、海报和横幅等途径将信息传递给居民，不需要人与人之间的直接接触。
  - 选择动员方法应考虑的因素：参加动员工作的人力；动员居民参与的事务是否已经引起居民的广泛关注；动员对象的覆盖范围；动员对象的参与动机。
  - 说服居民参与的技巧
    - 当被动员的居民以自己能力不够为由拒绝参与时，社会工作者可以通过强调熟人参与、互相帮助以及成功先例等策略来说服对方。
    - 如果被动员的群众以没有时间作为拒绝参与的理由，社会工作者可以通过减少参与的代价来说服对方。
    - 有时候被动员的居民会因为目前参与的人数太少而没有信心，社会工作者可以用赞赏对方、体谅他人、尽力改变现状和动之以情等策略回应对方。
  - 注意事项：不要言过其实；推动群众参与时既不宜用力不足，也不宜用力过猛；注意分辨动员对象的真实想法；不要与持相反意见的居民争辩。
- **运用传播媒介的技巧**
  - 制定媒介策略，发展媒介关系；关注媒介事件，吸引传媒报道。
  - 运用媒介的途径和技巧：活动中采访报道、召开记者招待会、人物专访和事件的特写等,都可以达到宣传及扩大影响的目的。常用的途径有邀请记者与新闻稿撰写、举办记者招待会及接受媒体访问。

社会服务机构的规划

- 含义与特征：规划是社会服务机构为实现机构的使命和长远目标而做出的重要的战略性的计划，它是一种对未来的分析与选择程序。规划的特征有，由机构最高管理层做出；涉及大量资源的分配，如资金、人力或物力；有长期效应（通常三五年甚至更长时间）；关注机构与外部环境的相互作用。
- 意义：规划可以明确机构的发展方向；规划能集中人们对机构使命与目标的思考，增强凝聚力；规划能为人们提供行政控制的标准和手段。
- 内容：使命宣言、策略性计划和运作性计划。
- 基本步骤：选择目标、考虑社会服务机构的资源、可能性方案的列举和说明、选择最佳方案、规划具体的行动方案和方案的修正。

社会服务机构的计划

- 含义：计划也叫行动计划，是指为了实现战略规划，分阶段、职能和部门等对机构的资源进行调配，以更有效率地实施战略计划和实现战略目标的执行性计划。
- 行动计划由基层管理者制订，时间跨度较短，一般不超过1年。行动计划根据战略规划向下展开，任务具体，有可操作性，甚至可分解成每日的行动目标。行动计划可以对机构员工的工作加以管理和控制，又可作为日后进行绩效评估的依据。
- 行动计划主要考虑机构本身的条件和社会大众的服务需求，关注特定时间段内应实现的工作目标。行动计划详细规定了工作内容、工作程序、工作方法、人力配备、财务经费的预算和绩效评估方法等。

社会服务方案策划

- 含义：运用理性的方法，通过清楚了解服务机构的工作理念、政策、资源和发展方向而确立服务目标，从多个服务方案中选取一个理想方案，然后分配和动员资源，并在推行服务活动中结合实际修改服务计划的过程。
- 步骤和方法
  - 问题的认识和分析阶段：问题的认识和需要评估是社会服务方案的首要基础，一个全面的问题的认识和需要评估过程主要包括认识问题、寻求解决问题的资源、根据问题的严重性排列优先次序、开展方案策划与提供服务。
  - 目标制订阶段：界定总目标和影响性目标；建立目标的优先次序。
  - 方案安排阶段：制订各种可以实现目标的可行性方案；选择理想的可行性方案；决定资源需求和争取资源；制订行动计划。
  - 考虑服务的评估：方案策划者在设计服务方案的同时也应设计有效的评估方法，用来检验各项行动计划中所要推行的方案活动是否根据原定计划和日期推行和完成，更重要的是看确定的方案活动是否能实现目标以及达到的程度如何。

社会服务机构信息管理系统的规划

- 对社会工作机构而言，信息技术可以使社会工作机构服务数据的记录和所需服务资源信息的传送与获得更加有效，能辅助专业干预，所以有必要进行信息管理系统的规划。
- 从 8 个方面进行规划设计：相关行政文书事务工作的管理，财务管理，社会工作人力资源的开发与管理，各项社会服务工作的管理与整合，社会工作研究，志愿者管理，社会服务项目与服务方案的推广，各项服务信息的管理。

- **社会服务机构的性质与类型**
  - 性 质
    - 社会服务机构是非营利机构，经费来源主要是政府财政拨款、社会捐助或国际援助，其宗旨是为服务对象谋取幸福和促进社会进步，而不是获取利润。
    - 社会服务机构一般都以明确、清晰的使命、宗旨、目标、服务重点和服务承诺作为自我评估和社会评价的依据，强调社会使命和社会责任。
    - 社会服务机构的主要功能是提供福利服务，通过社会工作者等专业人员运用专业知识和技术提供优质服务。
  - 类 型
    - 一般类型：政府主管社会保障（福利）事务的行政机构，从事公共服务和公益服务的机构。
    - 我国社会服务机构的类型：政府、群众团体、社会公益类事业单位和社会服务类民间组织。
- **社会服务机构的组织结构与运作**
  - 组织结构
    - 一般结构类型
      - 直线式组织结构：最简单的组织方式，组织由上而下分成若干等级，各层级中每一个部门地位相等、权责相符，层级间只有直线和垂直关系。
      - 职能式组织结构：将职能部门权力化，在特定工作范围内，职能部门可以直接对其他管理人员下达命令。
      - 直线参谋式组织结构：指组织层级之间存在着水平和垂直的关系，而参谋作为专家有责任来协助直线部门的管理者。
    - 团队结构类型
      - 问题解决型团队：一般由来自同一部门的 5～12 名员工组成，他们定期地聚在一起，讨论并解决工作中的某些具体问题。这一类型的团队目标比较明确、简单和集中，人员的组成也比较单一，有利于团队的沟通和合作，有利于问题迅速解决。但团队具有临时的性质，任务完成后团队就解散。
      - 跨专业团队：由来自不同部门、不同领域的专业人员组成的一个群体，他们组成团队的目的是完成一项共同任务，或是通过建立跨专业团队来为服务对象提供综合性服务。跨专业团队的局限性是，由于团队成员来自不同部门、不同专业，有可能磨合时间比较长，影响团队的绩效。
  - 运 作
    - 社会服务机构运作的功能性环节：授权、协调和沟通。
    - 项目化运作方式
      - 社会服务项目的特征：明确而具体的目标；具有明显的时间周期特征；多个行动主体共同协调的活动；多种资源的动员和整合。
      - 做好项目管理对于社会服务有重要意义：明确目标使服务活动更趋理性化；合理使用资源；激发社会服务机构人员的能力；更加客观地跟踪检查各项社会服务的进程、质量、效果和存在的问题。
      - 社会服务项目的实施过程：包括设定目标、制订计划、采取行动和检讨结果4个步骤。

含义：领导是一个带领者影响跟随者的过程，可使跟随者能按带领者的要求和方向行动，并朝着组织或机构的目标方向，尽心尽力地完成所委派的工作。在社会服务机构中，领导是社会服务方案管理的核心，但领导的实际任务会因管理者在机构中的职位（岗位）不同而存在差异。

特征

- 领导所具有的影响力来源有 3 个方面：一是魅力，来自于领导者本人的特征；二是权力，来自于领导者在机构中的岗位所赋予的合法权力；三是能力，来自于领导者本身所具备的专业知识、能力和技巧。
- 较少运用职位赋予的合法权力领导下属：员工的工资多数是政府根据专业技术级别而规定的标准性工资，不是机构所能控制的，因此，机构的领导者较少用行政权力、金钱的奖赏和报酬来影响员工的工作。
- 较多运用指导、诱导方式影响下属：在社会服务机构中，一般而言，领导者都比较重视通过沟通和互相尊重等方式与下属相处，大多数采用指导和诱导的方式影响员工的工作。社会工作服务比较强调员工的自主性，只要领导给予其发挥的机会并加以信任，员工就会努力工作。
- 注重使用影响他人的能力和技巧：理性地运用各种客观的事实、数据和观点说服别人；运用机构所制定的政策、原则和一些合理的要求影响员工；利用个人的吸引力、学识经验、关系和人情等影响他人。

领导方式

- 类型
  - 专制型：把权力集中到自己手中，独断专行，从不考虑别人的意见，所有决策均由领导者做出，下属只能接受命令；从不把任何消息告诉下属，下属没有参与决策的机会，而只能察言观色和奉命行事；主要依靠行政命令、纪律约束、训斥和惩罚，只有偶尔的奖励；领导者预先安排一切工作程序和方法，下属只能服从；很少参与团体的社会活动，与下属保持相当的心理距离。
  - 民主型：所有的决策在领导者的鼓励和协作下由团体成员讨论决定，决策是领导者和下属共同智慧的结晶；分配工作时，尽量照顾到个人的能力、兴趣和爱好；对下属的工作安排得不那么具体，下属有相当大的工作自由和较多的选择性与灵活性；主要应用个人权力和威信，而不是依靠职位权力和命令使人服从，谈话时较多使用商量、建议和请求的口气，较少下达命令；积极参加团体活动，与下属没有心理上的距离。
  - 放任型：领导者满足于任务布置和物质条件的提供，对团体成员的具体执行情况既不主动协助，也不进行主动监督和控制，听任团队成员各行其是，自主进行决定；领导者对工作和团体成员的需要都不重视，团体无规章、无要求和无评估，工作效率不高；成员之间存在过多的与工作无关的争辩和讨论，人际关系淡薄，但很少发生冲突。
- 社会服务机构的领导方式：获取员工的合作；使用领导者的权威；引导与沟通；维持纪律与督导训练；发挥团队精神。

激励措施

- 了解员工的个别差异：各种研究都表明，人们的态度、人格和其他个人表现具有差异性，因此，管理者要充分认识这种差异，要尽可能根据员工的个人特点分配工作。
- 用目标引导员工，增进其对工作的兴趣：机构管理者一般都会为每位员工确定一个特定的具有挑战性的工作目标，激励员工为实现这个目标而努力。
- 提供员工参与决策的机会：为了提升员工的士气、促进机构上下级之间的沟通以及提高员工对工作的满足感，社会服务机构的管理者应提供机会让员工参与机构决策，并允许员工对自己的福利待遇、机构的未来发展方向和机构服务推行方式等提出建议。
- 协助员工制订职业生涯发展计划：社会服务机构中每个员工都有自我实现的愿望，因此，机构管理者要协助员工制订员工职业生涯发展方案，使其有机会评估自己的技能、潜能和事业前程，将个人目标和机构目标有机地结合起来。

- **人力资源管理**
  - 含义：人力资源管理是对组织中相关人员管理的哲学、政策、程序和实务，是由人力资源的招募、发展、激励和维持组成的过程。这种管理强调员工的价值，通过对员工的策略管理，协助组织实现目标。
  - 社会服务机构的人力资源管理主要是指对机构的专业人员、半专业人员和志愿人员的任用、培训与发展、激励和维持的活动。
  - 意义
    - 从员工角度而言，良好的人力资源管理能激发员工潜能，有助于增进员工对组织的参与感和归属感，进而达到自我实现。
    - 从组织角度而言，有助于组织凝聚力的形成和组织创新，使机构能够应对激烈的服务竞争。
    - 从服务使用者角度而言，也有助于更好地满足其需求，提升服务质量。
  - 主要内容
    - 任用：是招聘并分配员工到组织设定的职位工作的过程，包括吸引符合资格的人才进入机构，从候选人员中选取最佳人选，训练新人，分配工作，并处理与此相关的一些事务。
    - 训练与发展：包括进行员工的训练，协助员工学习新技术，以增进员工的工作能力，进而改变其在组织中的工作表现。另外，将员工个人长期发展的目标与组织目标连接，协助员工完成职业生涯发展。
    - 绩效评估与激励：绩效评估是指持续评估个人和团体对组织的贡献，同时与相关人员沟通和评估结果。评估有各种不同的方法和途径，但其目的是为了决定训练需求、改进机构工作和决定奖惩标准。所谓激励，是指促使员工有意愿地追求组织目标，其策略包括选择适当的激励方法、工作再设计、降低员工的疏离感、提升员工的工作满足感、将报酬与绩效相结合以及处理员工抱怨等。
    - 薪酬管理：指决定要支付给员工何种级别的工资和奖金，提供给员工何种福利和非财物的薪酬。合理的薪酬对员工的士气和工作表现非常重要。
- **志愿者管理**
  - 特点：志愿者不是机构的正式员工，他们有很高的自主性和自发性；志愿者靠热情、兴趣和能力提供服务，而不是根据机构正式岗位的要求参与服务；志愿者希望受到尊重、支持和肯定。
  - 需要管理的原因
    - 机构的志愿者越来越多，受政府和社会赞助者的期待压力的影响，机构对志愿者的管理日趋严格，以确保机构效率和效益的提升。
    - 社会越来越关注志愿服务所带来的负面效果，迫使社会服务机构加强管理那些由志愿者提供的服务项目。
    - 志愿者在奉献时间、知识和技能时，更重视自我的收获。如果机构有一套完善的管理和发展制度，就能够更好地激励志愿者的积极性。
    - 志愿者参与志愿服务的方式与类型越来越多元化。
  - 志愿者管理的内容：规划、组织、领导和控制。

- **财务管理**
  - 含义：指有关服务输送方案所需要的财物和经费资源的确认和获取，并确保这些资源被有效使用和妥善记录。
  - 目标：以使命和服务为根本出发点，因此，着重点在于稳定及长期发展。
  - 主要内容
    - 资本预算：机构从事长期投资时，评估投资的可行性及衡量风险的程序与方法。
    - 长期融资：讨论机构在长期发展中，如何通过融资从外部取得资金，以维持理想的资金结构。
    - 运作资金管理：探讨机构在平时的运作中，如何操作与管理短期资金。
  - 功能：提供经费支持方案执行，通过成本分析、监控预算等环节使执行更有效率、更节约成本的方案；避免社会服务机构的财务危机，保障机构的正常运行；强化机构的公信力，使捐款人更愿意捐款；通过投资管理使基金增值，开辟更多财源。
  - 资金来源：政府资助、社会捐助和商业交易。
  - 财务预算：单项预算法、方案预算法和零基预算法。
  - 财务控制：社会服务机构一般通过设立会计系统和记录、财务控制及审计等3个机制实现控制财务资源的目的，维持机构内的收支平衡。
- **筹资管理**
  - 社会捐助
    - 个人捐款：动机可以分为个人需要、外界影响和利他动机。
    - 企业捐款：动机可以归纳为市场营销、公共关系、自我利益、税法策略和社会联谊（俱乐部）。
  - 政府购买服务：政府向社会力量购买服务，就是通过发挥市场机制作用，把政府直接向社会公众提供的一部分公共服务事项，按照一定的方式和程序，交由具备条件的社会力量承担，并由政府根据服务数量和质量向其支付费用。
  - 筹资方法
    - 项目申请：如果服务机构的大宗款项来自于政府购买或基金会资助，一般要填写项目申请书，因为政府或基金会对服务机构的资助常常是以项目的形式出现的。
    - 私人恳请：是机构领导者、员工和志愿者与他们的潜在捐款人面对面的会谈，表达需求、寻求帮助、请求捐款的筹款方式，属于较私密的、注重人际关系的筹款方式。
    - 电话劝募：是招募志愿者或者雇用专门人员，在紧凑的时间段（通常 2～4 周）内进行密集的电话拜访，传达简单易懂的筹资信息，并在较短时间内快速筹款的方式。
    - 特别事件筹资活动：特别事件是社会服务机构通过对特殊事件的服务，引起社会大众对机构和相关事件的关注。这些特别事件包括重大灾害、社会危机事件和机构纪念活动等。一般通过召开记者会、研讨会、展览会、义卖会和演唱会等活动，提高社会服务机构与目标民众的接触机会，增加组织的筹款金额。

- **公信力**
  - 含义：指社会服务机构获得政府、社会和公众信任的能力。社会服务机构实现了它的承诺就会获得各方信任，就具有了公信力。
  - 公信力的展现：就是要求机构根据社会福利的多元交代特质，主动、积极和负责地向社会提供机构的经费使用情况资料和服务成效评估资料，以证明机构履行了社会职责，满足了服务对象的需要。具体而言，包括财政交代、政治交代、专业交代、服务交代和行政交代。
  - 评估
    - 资金的合理使用和运作：社会服务机构主要运作的是服务项目，政府、基金会和一些捐款者主要是赞助服务项目，而不是赞助机构。因此，赞助人一般都希望将经费的大部分用于实际服务。社会服务机构必须说明其经费是否被合理地运用于服务项目。
    - 服务和活动与组织的使命和宗旨保持一致：社会服务机构使命和宗旨的实现依托于具体的服务和活动，脱离了机构使命和宗旨的服务和活动，即使有利于机构生存，也会招致赞助人、服务使用者以及社会大众的质疑，进而影响机构的公信力。
    - 财务与信息的透明化：社会服务机构的资金主要来自政府、基金会、一般捐赠和服务收费。政府除了直接给予财政支持外，有时也通过社会政策给予某些服务减免税的待遇。因此，社会服务机构要定期公开财务报告和服务评估报告，让主要赞助人、服务使用者及社会大众了解机构整体运行报告，为他们的监督提供方便。
    - 规范的治理结构：社会服务机构要通过适当的治理结构来保证机构的主要管理者不会损害公众的利益。
- **公共关系管理**
  - 含义：是机构为了更好地生存，努力促进自己与公众之间的理解和适应的活动。公众调研、传播和合乎道德的沟通交往是基本手段。
  - 特点
    - 是通过策划富有创意的活动，运用不同的渠道将信息传递给特定对象的过程。是全面和长期的传播策略和活动，借此可以获得公众的了解、接受和支持。
    - 要依据事实，而不是盲目地夸大或曲解事实。
    - 需要根据对象选择合适的沟通媒介，以便与公众及社会进行直接和有效的沟通。
    - 对象除了服务对象、社会大众和传媒等社会服务机构的外部人群外，还包括社会服务机构的内部人群，如员工、会员、志愿者、董事会或委员会成员等。运用各种手法，让他们深入了解机构的工作及最新动向，培养其对机构的归属感。
  - 意义
    - 可以让社会大众对社会服务机构的工作、服务及活动有正确和深入的认识。
    - 可以使机构建立良好的形象和关系，有助于机构在众多申请者中获得正面评价，获得赞助机构或公众的好感。
    - 可以提升社会各界对机构的使命、新计划或新观念的认同。特别是一些富有争议性的事项，有助于消除社会各界的误解和成见。
    - 可以就政策的制定和立法的修订进行游说工作，让机构在较为有利的环境下开展服务。
  - 主要方法：写新闻稿、开记者会、接受媒体采访、制作机构的刊物、建设机构网站等媒体平台、公开演讲和筹备特别活动。

构成

- 民政部在社会福利方面的职能：优抚安置工作 、救灾工作、城乡社会救助工作、基层政权与社区建设工作、特殊困难群体的利益维护和社会保护工作。
- 人力资源和社会保障部在社会福利与社会保障方面的职能：人力资源和社会保障规划工作、城乡社会保障工作、促进就业工作、劳动保护工作和各类人群的福利保障工作。
- 国家卫生和计划生育委员会在社会福利方面的主要职能 ：医疗管理和服务工作、基层卫生和妇幼保健卫生工作、计划生育服务管理及疾病预防工作。
- 教育部、住房城乡建设部和文化部等政府部门以及部分群众团体组织也承担了一些福利职能。

运作方式

- 基本方式：我国社会福利行政体系在结构上采取不同层级政府根据上层分工“对口”设置相应机构的原则，主管各类社会福利和社会保障事务。这种普遍设置社会福利行政机构的方式能够形成政府统一领导和条块结合的行政机构网络。在具体实施政策的过程中，在同一层次上形成一家为主、多家协同的合作模式。
- 运作方式的改革
  - 在计划经济时期，我国的社会福利行政运行方式基本属于自上而下的政治型模式。
  - 改革开放以来，特别是近几年来，我国制定了内容丰富的社会政策，因此，实施机制——社会福利行政体系的运作也在发生变化，某些领域的社会政策主体呈现多元化趋势。不但政府承担社会福利责任，而且企业也负有社会保障的责任。另外，一些民间组织也进入某些社会服务领域。一方面发挥了多方的积极性，另一方面也可能出现推诿福利责任的现象。
  - 我国社会福利行政机构运作正在改变自上而下的封闭政策执行过程，向开放和多元互动的模式转化。

特点

- 强调科学发展观和“以人为本”的执政理念：科学发展观是对片面追求经济增长的传统发展战略引发的问题进行反思的结果。科学发展观坚持以人为本、全面协调和可持续发展的思想，把社会公平和对特殊困难群体的保障放在突出地位。
- 从政府主导向政府–社会合作的社会福利行政模式发展。
- 社会福利行政的专业化：我国已经着手改进政府运行和管理体制，培育和发展民间社会服务机构，由其直接提供福利服务。

督导在社会工作中的重要意义

- 保障服务机构的正常运行：社会服务机构无论规模大小，都需要建立科学管理体系，来保证不同部门和个人的工作能够充分地协调和整合。机构通过建立督导制度，赋予督导以行政上的权威和责任，有助于工作的顺利完成。
- 提高社会工作服务质量：从服务对象角度看，他们通过求助或转介的方式来到机构，希望能够获得高质量的服务。通过建立督导制度，可以保障服务质量的提高，保障服务对象的权益。
- 促进社会工作者成长：单纯的学校专业知识教育并不能满足社会工作者进行有效服务的需要，只有通过定期、持续的督导，才能促使理论与服务实践的结合。此外，大多数社会工作者都希望在服务中不断成长，能够更加熟练地开展服务工作，督导和继续教育就是实现组织机构的工作人员发展的有效措施。
- 推动社会工作专业发展：借助严格的督导制度，社会工作者可以获得相关知识和技能，更好地胜任工作，从而也能促进社会工作专业的发展。

含义和对象

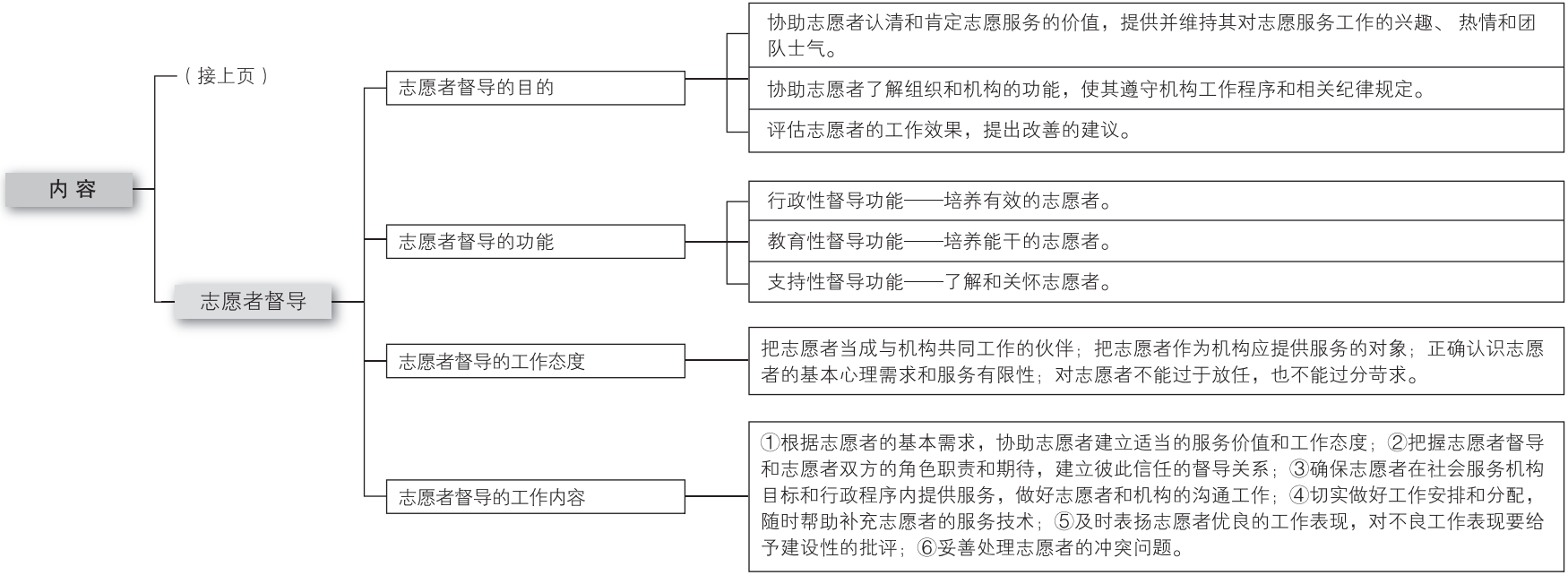
- 含义：社会工作督导是专业训练的一种方法，它是由机构内资深的工作者，对机构内新进的工作人员、一线初级工作人员、实习生及志愿者，通过定期和持续的监督与指导，传授专业服务的知识与技术，以增进其专业技巧，进而促进他们成长并确保服务质量的活动。
- 督导者：执行社会工作督导的是督导者，督导者一般由机构中资深的社会工作者担任。他们一般具有丰富的实践经验，接受过正规的社会工作专业训练（本科毕业或研究生毕业），拥有良好的专业知识和督导技巧，尤其是具有对社会和专业负责的精神。
- 督导对象：社会工作督导的主要对象有新进社会服务机构的社会工作者，服务年限较短、经验不足的初级社会工作者，在社会服务机构实习的学生，社会服务机构的非正式人员（主要是志愿者）。

类 型

- 师徒式督导：督导者扮演师傅的角色，为被督导者提供教育训练。师徒式督导强调学习过程，焦点集中于一般议题。而从专业的角度看，被督导者自己承担更多责任。
- 训练式督导：被督导者被认为是学生或受教育者，在具体实务服务中，督导者负责部分工作。训练式督导同师徒式督导较为一致的是也强调学习过程，焦点集中在一般议题上。但在专业方面，督导者承担更多责任。
- 管理式督导：督导者是被督导者的上级或主管，具有“上司与下属”的关系。管理式督导强调的是实务工作的完成及其服务质量，焦点集中于特殊议题。从专业的角度看，督导者承担更多的责任。
- 咨询式督导：督导者与被督导者及其工作没有直接关系和责任，是纯粹的咨询角色。咨询式督导同管理式督导较为一致的是强调实务工作的完成及其服务质量，焦点集中在特殊议题上。但从专业的角度看，被督导者自己承担更多的责任，也就是说，被督导者根据实务工作的要求主动寻求帮助和支持更为重要。

- **功能**
  - 行政功能：机构行政人员通过招募、分配工作、工作监督和协调控制，促使下属认同机构并有效地完成工作任务。
  - 教育功能：督导者对被督导者完成任务时所需的知识与技能给予指导，协助被督导者实现专业上的发展。
  - 支持功能：督导者向被督导者提供心理和情感上的支持，促使被督导者感到自我的重要性与价值感，让被督导者能轻松面对工作。
- **内容**
  - 行政性督导的内容：社会工作者的招募和选择；安置和引导工作人员；工作计划和分配；工作授权、协调与沟通；工作监督、总结和评估；督导者扮演多种角色（缓冲器角色、倡导者角色、机构变迁推动人）。
  - 教育性督导的内容：教导有关“服务对象群”的特殊知识；教导“社会服务机构”的知识；教导有关“社会问题”的知识；教导有关“工作过程”的知识；教导有关“工作者本身”的知识；提供专业性“建议和咨询”。
  - 支持性督导的内容
    - 社会工作者最常面临的压力来源：来自服务对象的压力；来自工作的压力；来自服务机构的行政压力；来自社会对社会工作认识的压力。
    - 缓解社会工作者的压力感受、提升工作士气的督导原则：充分认识被督导者的性别、年龄、工作年限、人格特质等特性因素；善于激励、催化，妥善处理冲突紧张的关系。
    - 支持性督导的工作内容
      - 疏导情绪：督导者协助被督导者适应和处理服务过程中感到的挫折、不满、失望、焦虑等各种情绪，增强被督导者的自我功能。
      - 给予关怀：督导者通过给予关怀与支持，让被督导者在工作过程中有安全感，并愿意尝试新工作。
      - 发现成效：督导者协助被督导者发现工作成效，并能自我欣赏，激发被督导者的工作情绪和士气，并对机构逐渐产生认同感和归属感。
      - 寻求满足：督导者给予被督导者从事专业的满足感和价值感，促进其对专业的认同，进而愿意持续投身于社会服务工作。

（接下页）


（接上页）
内 容
志愿者督导
志愿者督导的目的
协助志愿者认清和肯定志愿服务的价值，提供并维持其对志愿服务工作的兴趣、 热情和团队士气。
协助志愿者了解组织和机构的功能，使其遵守机构工作程序和相关纪律规定。
评估志愿者的工作效果，提出改善的建议。
志愿者督导的功能
行政性督导功能——培养有效的志愿者。
教育性督导功能——培养能干的志愿者。
支持性督导功能——了解和关怀志愿者。
志愿者督导的工作态度
把志愿者当成与机构共同工作的伙伴；把志愿者作为机构应提供服务的对象；正确认识志愿者的基本心理需求和服务有限性；对志愿者不能过于放任，也不能过分苛求。
志愿者督导的工作内容
①根据志愿者的基本需求，协助志愿者建立适当的服务价值和工作态度；②把握志愿者督导和志愿者双方的角色职责和期待，建立彼此信任的督导关系；③确保志愿者在社会服务机构目标和行政程序内提供服务，做好志愿者和机构的沟通工作；④切实做好工作安排和分配，随时帮助补充志愿者的服务技术；⑤及时表扬志愿者优良的工作表现，对不良工作表现要给予建设性的批评；⑥妥善处理志愿者的冲突问题。

原 则

- 有利于机构目标的实现：社会工作督导的工作目标是为服务对象提供有效和高质量的服务，因此督导者要协助被督导者开展工作，在工作过程中教育被督导者，使他们的工作更具效力。
- 支持与持续反思：督导者一方面要帮助被督导者提升知识和技巧，协助其持续反思个人价值观和专业价值观；另一方面要为被督导者提供情绪支持，提高与性格因素高度相关的工作动机和士气。
- 促进自我完善：从社会工作专业价值观和个人价值观的角度看，社会工作督导者最基本的原则就是要做一个真实的人，而不是高高在上的权威人士、督察者和指导者。

督导方式

- 个别督导
  - 个别督导是最传统的督导方式，由一位督导者对一位被督导者用面对面的方式，定期、定时地举行讨论。另外视情况需要，也会有一些不定期的督导会议。
  - 优点：督导者和被督导者能够在不受任何干扰的情况下决定和解决案主的某一问题，督导者也有充分的时间与被督导者就服务个案进行充分讨论，督导过程有较高的隐秘性；督导者可以比较仔细地检查被督导者的工作记录，掌握工作进度，同时也可以概括地了解被督导者的情况，确定被督导者能承受服务的数量；个别督导本质上也是个别咨询的过程，所以督导者可以向被督导者提供充分、有效的服务示范。
  - 不足：被督导者仅仅接受一位督导者的信息，这些信息可能有时无助于被督导者的服务，甚至这些指导信息是有偏差的；督导者和被督导者过于紧密地分享彼此共同的观点，容易在不知不觉中发展成共同谋划的关系；被督导者没有机会接触其他的督导者，因此无法比较同一服务阶段、不同督导者的处理策略和技巧。
- 团体督导
  - 团体督导：是一位督导者和数位被督导者以小组讨论的方式，定期举行讨论会议。小组人数2~8人不等，原则上人数不宜过多，否则不方便讨论。
  - 优点：对每一位被督导者的服务个案都会有大量的信息传递和不同观点的碰撞，而各种不同的观点可以矫正单一督导可能产生的偏见和盲点；被督导者可以有机会向其他被督导同事学习如何处理他们的服务个案，可以有机会聆听、分享和学习其他被督导同事处理各种服务对象问题时的工作经验；团体方式可以提供机会进行充分的角色扮演；节省时间、经费和专业人力。
  - 不足：每位被督导者接受督导的时间不足，无法对细节进行讨论。被督导者有较多机会隐藏和忽视自己的问题，被督导者也可能会有意无意地与他人竞争。每一位被督导者对个案服务都有不同的观点，因而也容易产生冲突，或出现一些没有价值的观点；团体督导的隐秘性较低。
- 同事督导
  - 同事督导：指具有相同需求、观点或技术层次的个人和一群社会工作者，通过个别互惠方式或团体讨论方式进行的互动过程。参与互动的成员不一定来自同一机构或同一工作团队。
  - 优点：在督导过程中，专家的权威降到最低，没有权威现象；参与者可以在最方便的时间组织和安排督导会议；这种督导不需要付费；对于非常有经验的社会工作者，选择同事督导方式更容易有收获。

技巧要点

- 个别督导：一对一会谈的过程，其会谈技巧主要有聆听、补充、提出疑问、进行评价和提出建议。
- 团体督导：督导团体组成与运作技巧，团体督导的主持技巧。
- 同事督导：同事督导团体的组成技巧 ，同事督导会议组织的技巧。

过程及其技巧

- 一般过程
  - 督导前期：督导者与被督导者建立关系的基础期，这一时期最重要的任务是相互熟悉。督导者在这个时期一般通过直接面谈了解被督导者的家庭、所受专业教育、工作经验和以往的经历等，督导者通过了解被督导者的处境找到督导的起始点，简单明白地说明自己的工作方法和目的，让被督导者放松心情，接受督导。
  - 开展期：建立互相信任和双方同意的督导形式，并以口头或书面的形式确定。督导者要和被督导者一起分享督导的目的，清楚描述双方的角色、期望与要求，并征求被督导者的意见。
  - 工作期：督导历程的最重要阶段，在这一阶段，督导者要与被督导者分享实践经验与感受，解疑释惑，指导工作，促进其发展，支持被督导者做好服务。
  - 终结期：督导历程结束时，督导者应总结督导过程中各个阶段所讨论过的事情，并综述被督导者的学习过程和成长过程，回顾被督导者的长处和弱点，帮助被督导者更加清醒地把握自我，加强自我改进。
- 社会工作督导过程中的技巧：督导的相互契合技巧；订立协议；开展话题的技巧；同感与分享技巧；要求被督导者努力工作和分享资料；督导会谈的结束技巧。

含义

社会工作研究可以视为获取和发现与社会工作相关的知识和事实的过程。其中，社会工作及相关领域的研究者依托社会工作伦理和社会研究伦理，使用社会研究的方法和程序，搜集和分析与社会福利及社会工作有关的资料，以协助达成社会工作的目标。

类型

社会工作研究可细化为基础理论的整体研究、基础理论的部分研究、本体知识的整体研究和本体知识的部分研究。对其中任何一类进行研究，都是对社会工作研究乃至整个社会工作的贡献。

特征

以困难群体及其议题为主要对象；采用社会工作视角；恪守社会工作伦理和社会研究伦理；旨在促进实务、提升理论和推进福利；体现研究者的角色多样性。

目的

- 治疗和预防社会问题：治疗社会问题的后果；预防社会问题的原因。治疗社会问题的后果：在实践中，社会议题的负面表现众多，社会工作者针对这些后果进行应对，就成为治疗性社会工作。社会工作研究可以将社会问题的后果治疗作为基础目的。预防社会问题的原因：任何社会问题都有其缘由，积极开展研究以削减社会问题的原因，也是社会工作研究的目标之一。
- 改善社会工作实践探索、描述和解释社会议题；协助方案的形成；指导计划的推行；评估项目的效果。
- 提升社会理论：推进策略模式的修订和建立；发展社会工作的理论。
- 推进福利正义：提高民众的整体福利；促进社会的公平正义。

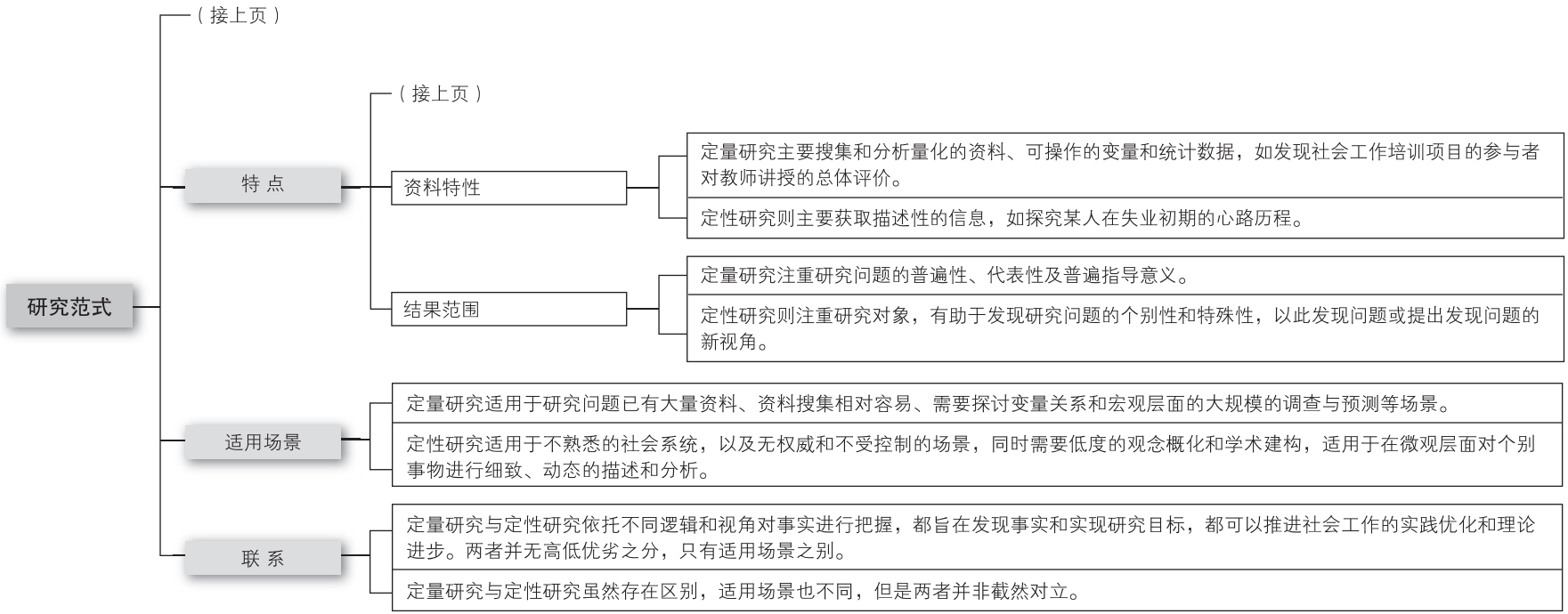
伦理

- 研究选题的伦理：注意研究正当性；留意实务应用性；清楚经费来源。
- 社会工作的伦理：恪守工作原则；注重社会公正；注重专业行为。
- 社会研究的伦理：不故意隐瞒身份或采用欺骗手段获取资料；搜集资料在对方愿意的情况下进行；保持价值中立，不凭个人意志筛选运用信息；保证被研究者表达意见的权利和机会；不给被研究者带来危险和伤害；对被研究者的私人资料予以保密，不随意泄露；研究成果客观全面地进行公开。

主要功能

- **直接功能**
  - 在对象层面上，可以治疗和预防社会问题乃至社会危机，并协助服务对象在能力和意识层面得以提升。
  - 在专业层面上，可以改善社会工作实践和提升社会理论。
  - 在社会层面上，可以推进福利和促进公正。
- **间接功能**
  - 对研究参与者而言，有助于感受社会事实。进行社会工作研究，有利于研究者及参与者感知现实情况，描述议题特性，解释现象变化，预测事物发展。
  - 对社会大众而言，有助于了解社会工作的内涵。其视角、过程及结果有利于公众领悟社会工作的要素、过程、模式和理论等领域，扩大社会工作的整体影响，提高社会工作的社会认同。
  - 对社会工作者和社会服务机构而言，有助于实现自身增能。
  - 对社会而言，有助于激发多个系统的正面功能。社会工作研究有助于参与者积极改变，从而因成为人力投资而体现其经济功能，因吸纳民众参与而体现其政治功能，因利于舒缓现实问题而体现其社会功能，因开展人文关怀而展示其文化功能。

- **方法论**
  - 实证主义方法论：产生于 19 世纪三四十年代，孔德和杜尔凯姆是其代表人物，杜尔凯姆的《社会学方法的规则》和《自杀论》是其经典著作。
  - 反实证主义方法论：19 世纪末20世纪初，欧洲大陆兴起了与实证主义对立的思想，它反对从自然科学中寻找可以运用于人文科学和社会科学的方法，提出了从个人的主观动机或体验中寻找认识社会的方法，试图以个人行动的主观根源说明人的活动、社会关系、社会结构和社会发展，从而形成了反实证主义思潮。
  - 建构主义方法论：建构主义是社会科学领域较晚出现的认识论，其起点可追溯到伯杰和鲁克曼的《现实的社会建构》一书。社会学的现象学、心理学的社会建构运动、后现代的解构倾向、女性主义的性别结构等都是其理论源头的组成部分。
  - 马克思主义方法论：包含辩证唯物主义和历史唯物主义，具有哲学方法论和具体研究方法论2个层面的含义。
  - 方法论比较
    - 实证主义方法论强调社会现象的客观性和外部原因，具有自然主义倾向，忽视“人”的因素及历史和文化因素。反实证主义偏重于构成主观经验现象的主观因素或内因，强调对人的行为应从其主观的因素方面去理解，否认客观认识的可能性。建构主义不认为存在唯一的、不变的客观事实，事实是研究者与被研究者的价值互动而达到的生成性理解。马克思主义方法论思想既有其辩证性，又有其历史性，因而比较具有综合性。
    - 无论上述哪个方法论都对社会工作有所启示。社会工作是在多个方法论指引下的实务工作，社会工作研究的不同部分与不同方法论呼应。社会工作研究要恰当地运用和选择方法，并在其指导下开展研究。
- **研究范式**
  - 基本概念
    - 定量研究：是在严格研究设计的基础上，采用定量测量手段搜集资料，并对此进行统计分析。
    - 定性研究：是搜集和分析非数字化的资料，描述和理解回答者所经历现实的含义、特征、隐喻和象征等，探索社会关系。
  - 特 点
    - 研究和理论的关系
      - 定量研究主要进行演绎推理，将一般原理应用到特殊情境，通过搜集资料和分析数据来验证假设，是一种理论检验。
      - 定性研究不一定事先设定研究假设，其假设可以在研究过程中逐步形成和完善；它基于描述性分析，进行归纳推理，对过程发现进行抽象提炼，是一种理论建构。
    - 研究者与研究对象的关系
      - 定量研究中，研究者被视为外人，其研究设计旨在排除研究者对研究对象的影响，并在过程中体现价值中立。
      - 定性研究中，研究者要使自身被研究对象视为自己人，在研究过程中对自己与研究对象的关系进行反思和调适，注重站在对方立场审视、领悟和分析具体事实。
    - 研究策略
      - 定量研究通过文献回顾和实地探索归纳提炼出研究问题和研究框架，然后进行研究设计，依托量表和问卷等标准化测量工具搜集资料，并对所得资料进行统计分析，以发现变量间的关系。它追求研究资料和研究结论的精确性。
      - 定性研究的研究设计则灵活变化，主要采用实地研究策略，通过参与观察、深度访谈和生活史等方法搜集资料，并根据当时当地的情况和研究者的过程感悟，修改、完善和深化研究细节，获取文字资料，以深入理解所研究的具体现象。
    - （接下页）
  - （接下页）


（接上页）
研究范式
特 点
（接上页）
资料特性
定量研究主要搜集和分析量化的资料、可操作的变量和统计数据，如发现社会工作培训项目的参与者对教师讲授的总体评价。
定性研究则主要获取描述性的信息，如探究某人在失业初期的心路历程。
结果范围
定量研究注重研究问题的普遍性、代表性及普遍指导意义。
定性研究则注重研究对象，有助于发现研究问题的个别性和特殊性，以此发现问题或提出发现问题的新视角。
适用场景
定量研究适用于研究问题已有大量资料、资料搜集相对容易、需要探讨变量关系和宏观层面的大规模的调查与预测等场景。
定性研究适用于不熟悉的社会系统，以及无权威和不受控制的场景，同时需要低度的观念概化和学术建构，适用于在微观层面对个别事物进行细致、动态的描述和分析。
联 系
定量研究与定性研究依托不同逻辑和视角对事实进行把握，都旨在发现事实和实现研究目标，都可以推进社会工作的实践优化和理论进步。两者并无高低优劣之分，只有适用场景之别。
定量研究与定性研究虽然存在区别，适用场景也不同，但是两者并非截然对立。

- **一般逻辑**
  - 科学环的逻辑架构；归纳推理、演绎推理和假设演绎法；其他逻辑方法有解析和综合、具体和抽象及历史和逻辑。
- **基本程序**
  - 社会工作的一般过程：社会工作实务包括需求评估与诊断、方案制订、计划执行和总结评估 4 个阶段。
  - 社会工作研究的一般过程：包括拟定研究主题、界定研究问题、进行文献回顾、完成研究设计、收集资料、整理分析资料、撰写研究报告和成果应用等内容。
  - 社会工作和社会工作研究的过程同构性：社会工作实务与社会工作研究具有过程相似性。社会工作研究的“准备阶段”与社会工作的“需求评估”和“方案制订”呼应；社会工作研究的“调查阶段”和“研究阶段”与社会工作实务的“计划推行”阶段相近；社会工作研究的“总结阶段”与社会工作的“总结评估”相似。
- **定量研究的一般过程**
  - 研究准备：确定研究议题；建立研究假设；进行研究设计（研究操作化的5个步骤有选取调查对象、确定分析单位、细化研究内容、将理论概念转化为可测量指标和假设的操作化）。
  - 资料收集：类似于社会工作的计划执行阶段。在此过程中，研究者必须亲任或安排专门人士进行同步督导，以便及时回答调查员在资料收集时碰到的具体问题。
  - 资料研究
    - 资料整理：包括进行资料编码，将完成编码的资料输入电脑，并进行逻辑检查和幅度检查。
    - 统计分析：是分析变量状况及其变量关系的主要手段，可以分为 4 个层面，即描述单变量的集中趋势和离中趋势，发现双变量间的关联状况，探索多变量间的关系，采用随机抽样选择被研究对象时可根据样本的指标值推论总体的相应指标值（参数值）。
  - 研究总结
    - ①说明本研究有何发现，在各个指标状况描述、指标之间关系检验和多个指标关系分析的基础上，说明研究问题的回答情况和研究目标的达成状况。②针对研究发现的特殊现象和没有验证的假设，提出尝试性解释。③针对有关概念和理论、研究本身、相关主体提出对策和建议。
- **定性研究的一般过程**
  - 研究准备：定性研究的准备阶段需要选择调查对象和确定研究方法。研究者还要做好联络被研究对象、收集相关资料和形成初步的资料收集思路等其他准备。
  - 资料收集、整理和分析：资料收集、整理和分析基本上结合在一起。研究者要通过正式或非正式联络方式进入现场，收集和记录资料，整理资料和建立档案，分析与收集的互动。
  - 研究总结：定性研究的总结旨在从丰富繁杂的资料中，由表及里，去伪存真，由浅入深，提炼某个概念、变量关系乃至理论。
- **报告撰写和成果应用**
  - 报告撰写的基本原则：标题与内容呼应；资料完整性和逻辑性；定量资料和定性资料结合；风格朴实积极。
  - 社会工作研究报告的一般结构：标题；引论；研究问题、目标和意义；文献回顾；研究方法；讨论和建议；附录；参考文献。
  - 社会工作者实务研究报告的基本结构
    - 需求评估报告、项目方案书和总结评估报告是特殊的社会工作研究报告。需求评估报告的结构与研究报告的一般结构大致相同，一般采用社会学的研究方法；项目方案书和项目总结报告的结构另有特色。
    - 项目方案书的基本结构与需求评估报告有较大区别，包括主题、基本背景、需求评估、项目目标、工作模式、实务内容、经费结构、时间进度、附录和参考文献等部分。
    - 项目总结报告是实务工作的总结，其内容在项目方案书的基础上有所扩展和深化。其基本结构包括主题、项目背景、需求评估（问题表现及基于文献或实证研究的原因分析）、项目目标、工作模式、实务内容、服务效果、讨论和建议、附录、参考文献等部分。
  - 成果应用：是社会工作研究的最大特色。研究者要采用口头发表、内部书面发表和公开出版等形式，与课题委托者、同行和社会人士分享研究成果，以使研究成果发挥最大的社会效应，促进社会工作专业和职业的积极发展。

- **问卷调查**
  - 含义：问卷调查就是依托问卷，针对取自某种社会群体的样本，收集资料，并通过统计分析来认识社会现象的调查方法。其形式是精心设计的问题表格，其用途是用来测量人们的行为、态度和状态特征。
  - 问卷类型：根据填答方式，问卷分为自填问卷和访问问卷2种。
  - 问卷结构：问卷包括标题、封面信、指导语、问题和答案及编码等部分。
  - 问卷设计
    - 原则：问卷要有信度与效度；考虑研究目的或研究类型；以回答者视角为主；保证操作可行性。
    - 步骤：进行探索性工作；设计问卷初稿；试用和修改；定稿和印制。
    - 问题和答案：关注问题特性；注意语言表达；问题数量适当；问题按序排列。
    - 问卷资料收集：对象选取；访问员选拔和培训；物质准备；质量控制。
  - 评价
    - 优点：问卷调查采用匿名访问形式，有利于获得真实信息；收集了较多人士资料，有利于中和个别人士的极端回答；收集数据的内容、时间和格式基本统一，资料处理相对容易并便于比较分析；在同一时段访问众多对象可节省不少资源。
    - 缺点：要求调查员有较好的素质，这在大规模研究中较难达到；要求被研究者有一定文化，对地域和职业等有一定要求；某些类型的问卷调查中调查员无法当面指导和记录，填答质量可能难于保证。
- **实验研究**
  - 3对要素：实验设计包含自变量和因变量、实验组和对照组（或控制组）及前测和后测3对要素。
  - 常用类型：实验设计旨在对影响因素进行控制，常用的有标准实验设计、准实验设计和实地实验等几种类型。
  - 评价
    - 优点：实验研究的变量清楚明白，自变量作用明显；规模有限从而节省资源；可有效控制实验场景和外在环境，排除影响自变量、因变量及实验过程的因素；测量工具较精确，误差较小。
    - 缺点：场景是创造的，研究条件不自然，因此实务推进上有困难，太精细而难于复制。由于社会工作中实验研究往往以人为对象，在实验组人员选择和实验刺激应用等方面会面临伦理困境。
- **观察法**
  - 含义：观察就是出于具体目的，利用感觉器官和其他手段，有系统地收集研究对象正在发生、发展和变化的现象资料；它并不是简单地“看”，而需研究者去“感受”，进而进行实质性解释。
  - 类型：根据观察者是否融入被观察群体，观察分为参与观察和非参与观察；根据过程控制程度，观察分为结构式观察和非结构式观察。
  - 观察准备包括思想、身体、知识和心理等方面。观察内容取决于研究设计和研究问题。观察记录包括值得注意的一切内容，因为任何信息都可能为分析提供思路。
  - 评价
    - 优点：简便易行。研究者往往不用精心准备和设计就可以开始观察。该方法可较好地了解研究对象的背景及事件的过程信息，容易发现对象未报告的隐秘资料，丰富扩展资料并增加其深度。
    - 缺点：由于注重收集过程资料，因而比较费时费力。研究者难以控制具体情境，有些资料往往是可遇而不可求的。由于研究者有其背景局限，而且主要利用感觉器官收集资料，有时会出现“观察者偏差”，不能保证观察资料的客观性。

访问法

- 类型：依据双方的接触程度，有直接访问和间接访问；依据被访者人数，有个别访问和集体访问；依据是否有访问指引，有结构式访问和无结构式访问。
- 常用形式：非正式会话式访问、引导式访问和标准化开放式访问是定性研究的 3 种常用访问形式。
- 深度访问就是研究者与研究对象间反复地面对面交谈，借研究对象视角把握其用自己语言表达的生活、经历和状况。焦点小组是将许多对象放在一起同时进行的集体访问。
- 评价：访问法较适用于实地研究，尤其个案研究。其优点是适应面广且弹性大。由于可以当面互动，利于发挥双方主动性和创造性，对变化也可及时回应，因此可获得较深入的资料。其缺点在于主观作用强和规模小，不便涉及敏感性问题。

个案研究

- 概念：对单个对象（如家庭、团体、机构和社区等）的某项特定行为或问题进行的整体且深入的研究。
- 特点：凸显研究的“对象维度”；技术和资料多元化；研究步骤不甚严格；资料详尽深入。
- 一般步骤：包含确定研究对象（需要仔细了解其相关背景，访谈为主）、获准进入、整理和分析资料、报告研究结果等。
- 评价
  - 优点：了解研究对象各方面的状况，进而对其有全面和深入的认识；由于资料广泛深入，有利于客观、深入、准确地把握研究对象的问题、需要及其原因机制，有利于提出具体有效的处理办法或解决方案。个案研究依托分析性概括，彰显了其辅助理论建构的重要力量。
  - 缺点：由于本方法讲究资料收集、整理和分析的同步，并注重在过程中动态完善研究思路，因此需要花费许多时间；由于样本很少且对象缺乏代表性，研究发现不能进行推论。

非接触性研究

- 是不直接接触研究对象而把握资料本质的研究技术。工作对象不受研究过程和场景的影响是其根本特征，现存统计资料分析、比较法和内容分析法是其常用技术。

行动研究

- 特点：注重实务导向；研究场域与实务场域；重视民主参与；兼具批判建构功能。
- 步骤：与社会工作的一般过程具有相通性，大致有分析问题、拟订方案、开展行动和评估回馈等环节，这些环节的循环就使得实践行动得以动态完善。
- 评价：将研究和行动进行整合，克服了其他研究理论和实践脱节的不足。在研究过程中，将分析问题、拟订方案、开展行动和评估回馈视为循环往复的过程，强调研究者与被研究者间的伙伴式工作关系，分享彼此的感受和经验。

- **基本含义**
  - 基本概念
    - 项目评估是利用具体研究方法，对社会服务项目的业务（结果和过程）与事务（行政）等方面进行评价。
  - 基本要素
    - 主体：根据评估者与项目的关系，评估主体可以有项目委托者、项目执行者和独立第三方。无论评估主体是谁，均应同时具备 3 个条件，即了解所评项目领域的业务、事务和财务，熟悉社会工作研究方法，具有良好的职业操守和研究伦理。三者中无论缺少哪个条件，均难以实现高质量的评估。
    - 对象：项目评估的对象有多种审视方法。以方法划分，评估对象可以有个案社会工作项目、小组社会工作项目、社区社会工作项目等；以人群划分，评估对象可以 有老人服务项目、儿童服务项目等；以领域划分，评估对象可以有反贫困项目、社区适应项目等。鉴于这些项目都分为若干阶段，也为了呼应评估类型，项目评估的对象可以分为服务前期（需求和方案）、服务中期（过程）和服务后期（结果和影响）3 种。
    - 目标：基础目标在于达成对评估对象的表现评价；其中间目标是在前述过程中协助社会工作者及其机构获得综合提升，即“以评促建”；其最终目标是在兼达前述两个目标的同时协助服务对象成长。
    - 伦理：研究者必须遵守社会工作和社会研究的双重伦理，同时注意避免剥削研究助手，感谢合作者、协助者和研究对象，关注研究人员受伤害的情况并在必要时进行适度的事后干预。
    - 方法：项目评估理论上可以采用本章前述的所有单个方法及其组合，在实际评估时则要根据项目 特性、对象特质和资源状况等选用合适的方法技术。
- **主要类型**
  - 服务前期评估
    - 需求评估：指社会工作者诊断问题的范围和领域、目标人口的特征、表达性需要等。 分析问题及其原因机制，是需求评估之关键。
    - 方案评估：是在若干计划中选取一个合适方案。
  - 服务中期评估
    - 服务中期评估：评价项目执行中相关活动的状况。社会工作者在服务提供时最好同时成为评估者，从而有利于了解参与者的回应、其他组织的态度、各类资源的变动、执行效果和目标与方法的接受程度等情况，及时滚动地修订工作技术，保证服务方案的总体顺利进行。
  - 服务后期评估
    - 结果评估（本体评价）：是比较服务前后服务对象在某些方面的变化，判断项目目标是否实现。还包括对结果质量的判断，即进行效率分析，评判服务对象的改变程度及满意程度。
    - 影响评估（影响评价）：了解项目是否获得了社会效益，了解项目是否拓展了相关实务，了解项目是否推进了场景改变。
- **一般程序**
  - 基本步骤
    - 一般而言，项目评估大致分为开始准备、实施和总结应 用 3 个阶段。
  - 关键步骤
    - 形成问题、研究设计和分析成败原因是项目评估的关键步骤。

第三篇　社会工作实务（中级）考点思维导图

- 社会工作实务（中级）
  - 第一章　社会工作实务的通用过程模式
    - 第一节　通用过程模式的理论依据
    - 第二节　通用过程模式的特点
    - 第三节　通用过程模式的4个基本系统对社会工作实务的作用
  - 第二章　社会工作实务的通用过程
    - 第一节　接案
    - 第二节　预估
    - 第三节　计划
    - 第四节　介入
    - 第五节　评估
    - 第六节　结案
  - 第三章　儿童社会工作
    - 第一节　儿童社会工作概述
    - 第二节　儿童社会工作的主要内容
    - 第三节　儿童社会工作的主要方法
  - 第四章　青少年社会工作
    - 第一节　青少年社会工作概述
    - 第二节　青少年社会工作的主要内容
    - 第三节　青少年社会工作的主要方法
  - 第五章　老年社会工作
    - 第一节　老年社会工作概述
    - 第二节　老年社会工作的主要内容
    - 第三节　老年社会工作的主要方法
  - 第六章　妇女社会工作
    - 第一节　妇女社会工作概述
    - 第二节　妇女社会工作的主要内容
    - 第三节　妇女社会工作的主要方法
  - 第七章　残疾人社会工作
    - 第一节　残疾人社会工作概述
    - 第二节　残疾人社会工作的主要内容
    - 第三节　残疾人社会工作的主要方法
  - 第八章　矫正社会工作
    - 第一节　矫正社会工作概述
    - 第二节　矫正社会工作的主要内容
    - 第三节　矫正社会工作的主要方法
  - 第九章　优抚安置社会工作
    - 第一节　优抚安置社会工作概述
    - 第二节　优抚安置社会工作的主要内容
    - 第三节　优抚安置社会工作的主要方法
  - 第十章　社会救助社会工作
    - 第一节　社会救助社会工作概述
    - 第二节　社会救助社会工作的主要内容
    - 第三节　社会救助社会工作的主要方法
  - 第十一章　家庭社会工作
    - 第一节　家庭社会工作概述
    - 第二节　家庭社会工作的主要内容
    - 第三节　家庭社会工作的主要方法
  - 第十二章　学校社会工作
    - 第一节　学校社会工作概述
    - 第二节　学校社会工作的主要内容
    - 第三节　学校社会工作的主要方法
  - 第十三章　社区社会工作
    - 第一节　社区社会工作概述
    - 第二节　社区社会工作的主要内容
    - 第三节　社区社会工作的主要方法
  - 第十四章　医务社会工作
    - 第一节　医务社会工作概述
    - 第二节　医务社会工作的主要内容
    - 第三节　医务社会工作的主要方法
  - 第十五章　企业社会工作
    - 第一节　企业社会工作概述
    - 第二节　企业社会工作的主要内容
    - 第三节　企业社会工作的主要方法

- **含义**
  - 概念
    - 通用社会工作过程模式是对社会工作实务活动共性的概括，是从实践经验中提升出来的，描述和总结了实务运作过程中的重要变项以及它们之间的相互关系，因而是具有结构性、广泛性和一般性的相对固定且具有普适性的工作程序，是在社会工作实务开展过程中逐渐形成的普遍性的工作方法。
    - 通用社会工作过程模式涵盖了社会工作实务的发展阶段和不同系统。在这个模式指导下，社会工作者能够更好地完成各种助人任务，设计出更恰当的介入方案，得到解决问题的最佳办法，达到事半功倍的助人效果。
  - 通用社会工作过程模式强调整合视角的社会工作实务，强调全人服务观，强调社会工作实务是结构化的规范性实务活动。
- **理论依据**
  - 人类行为与社会环境：人在情境中，人与环境交互作用的视角；关注人们生活所处的社会环境；个人、群体、社会和经济系统之间交互作用。
  - 系统理论
    - 社会工作的系统视角强调超出服务对象自身问题来评估他们生活环境的复杂性以及二者之间的关系，提出了关于系统的新知识，使整合社会和心理现象的概念成为可能，也使社会工作对环境由原先采取的静态观点转向一种动态的观点。
    - 着重点：注重个人的整体性和完整性；强调社会系统特别是家庭系统在塑造和影响人的行为及生活状态中的重要作用；注重运用社会资源。
    - 特点
      - 对服务对象问题形成原因的分析不再局限于传统的疾病医疗模式或心理病理模式，即对问题的分析不再是一种个人归因。
      - 对个人问题的评估，焦点不仅在于服务对象个人内在生理或心理行为特征，而且涉及与服务对象问题相关的宏观、中观和微观等各层次相关的外在环境的特质、功能和运作情况。
      - 动态实务：服务对象问题的相关层面或系统的各部分是动态的，并在不断地消长和变化，故其需要与问题也需要不断地、连续地评估。
      - 纵横相交的实务取向：对服务对象问题的处理需要采取周延和连续的整合观点，即在横切面上同时考虑问题的所有相关层面，在纵贯面上注意问题的处理流程和阶段性步骤。
  - 生态系统理论
    - 在生态系统理论视角下形成了社会工作实务的分析框架，这一框架包括生态理论“栖息地”和“生存空间／活动范围”两部分，是分析人与环境互动的具体工作框架。
    - 实务评估的核心概念和内容：生命周期、人际关联、能力、角色、地位与“栖息地”、适应力。
    - 工作切入点
      - 人生来就有与环境和其他人互动的能力，人与环境的关系是互惠的，并且个人能够与环境形成良好的调适关系。
      - 个人的行动是有目的的，人类遵循适者生存的法则。个人生活的意义是环境赋予的，要理解个人，就必须将其置于其环境之中。
      - 个人的问题是生活过程中的问题，对个人问题的理解和判定也必须在其生存的环境中进行。

（接下页）

（接上页）

理论依据

- 优势视角和增能理论
  - 观点：认为每个人、群体、组织和社区都有其内在的能力，包括天赋、知识、社会支持和资源，只要存在适当的条件，就可以建设性地发挥自身功能。
  - 特点
    - 非疾病假设：优势视角与传统社会工作的疾病模式不同，它从一个完全不同的角度看待服务对象及其环境和现状；它不是孤立的或专注于问题，而是将目光投向可能性，在创伤、痛苦和困难的荆棘之中看到希望和转变的种子。
    - 强调社会工作的任何过程都要重视服务对象的优势。
    - 强调整全性干预服务：社会工作的优势视角契合了生态系统理论的这种假设，倡导一种生态系统的方法，强调完整与全体，并且在评估和介入过程中对服务对象的经验予以关注。
  - 重点：每个人、小组、家庭和社区都有优点，都有他们的内在和外在资源；创伤、虐待、疾病和挣扎可能是伤害，但他们也可能成为挑战和机遇；假定不能确定成长和转变能力的上限，认真地对待个人、群体和社区的抱负；社会工作者只有通过与服务对象协作才能更好地为他们服务。每一种环境都充满资源。

助人过程是一个结构化的实务过程

- 社会工作助人关系的建立是一个过程：社会工作者作为改变系统中的要素之一，只是协助人们改变现状的媒介体，而社会工作者要有效地协助服务对象改变，就要在与服务对象接触过程中建立起一个良好的专业助人关系。
- 改变是一种过程：改变不是一种突变，而是由量变到质变的过程，是服务对象逐步形成自我改变意识的过程。
- 改变必须是一种主动与自发的过程：改变是一种具有高度的自动性与自发性的行为。必须启发与触动服务对象内心的动机与愿望，使改变成为一种自觉的行为。

特点

- 运用综合方法：在理论取向上采取综合的立场，从各种可取的知识和方法中选取最好的加以综合。这些知识和方法都是经过实践检验的，确实可信。
- 工作过程阶段化：通用工作过程模式将助人过程划分为逻辑上前后相连的几个阶段。
- 工作任务阶段化：在助人过程中，每一阶段对服务对象都是重要的，都有与之相联系的具体任务，社会工作者完成每一项任务都需要专门技巧。
- 整合社会工作的价值观：在每一阶段的工作中都强调服务对象的参与，以及社会工作者的接纳。同时，通用过程模式还强调社会工作的伦理守则，表现为强调对工作负责，让服务对象参与持续的、定期的评估和检讨。

应考虑的因素

- 助人过程各阶段的先后次序是有弹性的。
- 工作过程是螺旋式的：尽管通用过程模式的各阶段有先后顺序，但这并不是说必须完成一个阶段后才能进入下一个阶段。助人过程是螺旋式上升的而不是直线式的，社会工作者在完成一项工作后都要回过头来看看上一个阶段的工作是否需要再进一步跟进。
- 模式本身只可作为实务过程的参考：通用过程模式并不是“包治百病的万能药”，不可能解决助人过程中遇到的所有问题，也不是机械地将所有问题的解决方案固化，它更像是一张地图，为社会工作者的工作方向提供重要的信息和引导。

4个基本系统

- 改变媒介系统：所谓改变媒介是指受雇于政府、非营利机构、组织和社区中的社会工作者，“有计划变迁”的具体操作者，在“问题–解决”的改变过程中是促使服务对象发生改变的媒介。
- 服务对象系统：指社会工作服务的对象，也是社会工作服务的直接受益人。服务对象系统可以是个人、家庭、团体、组织或社区。现有服务对象指来机构求助，并已经使用社会工作服务的服务对象；潜在服务对象指没有求助，但可能需要社会工作服务的服务对象。
- 行动系统：指那些与社会工作者一起努力，实现改变目标的人，是社会工作者的合作者。

意义

- 4个基本系统帮助社会工作者识别出改变服务对象系统所必须完成的一般任务。例如，通常需要完成的任务顺序是：首先从服务对象系统获得授权并与之订立助人关系签约，其次需要辨识出目标系统，最后再发展实现目标的行动系统。
- 4个基本系统使社会工作者懂得，需要改变的不只是服务对象系统。社会工作者不能假设求助的人就是主要的介入目标，因为服务对象系统不一定与目标系统完全吻合。
- 行动系统的规模或组成只有在确立了改变的目标系统之后才能确定。
- 社会工作者必须与不同的系统建立关系，与一个系统工作所需的知识和技巧适用于其他系统，与不同规模和类型的系统工作需要掌握更专门化的知识。
- 组织作为一个系统，在改变过程中常常扮演重要的角色。社会工作者除了与个人群体和社区接触外，组织也会成为社会工作者处理问题时的改变目标。这要求社会工作者需要具备组织工作所需的知识，同时也要懂得如何推动组织的改变。
- 因为行动系统在整个过程中起着至关重要的作用，所以社会工作者需要不断诊断行动系统的情况。

- **接案阶段社工的主要任务**
  - 目的：澄清社会工作者和服务对象双方的期望和义务；激励服务对象；促进和诱导服务对象的改变；促使服务对象积极参与改变的过程；为后续工作打下基础。
  - 主要任务
    - 了解服务对象的来源：主动求助的；他人转介的；由社会工作者主动接触而成为服务对象的。
    - 认定服务对象的类型：根据来源不同，可以将服务对象按寻求服务时的意愿分为自愿、非自愿和被强制接受服务的服务对象。
    - 使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”：无论是自己主动申请帮助还是别人介绍或由他人确认而转介来的服务对象，当他们决定接受机构提供的协助时，就从“潜在的服务对象”转为实际的服务对象。
    - 与服务对象初步建立专业关系：社会工作者在了解服务对象求助过程的基础上，需要对服务对象的问题和需要进行初步评估，开始与服务对象及其所涉及的相关系统建立专业关系，同时激励服务对象改变的决心，协助其进入角色，实现改变的目标。
- **接案的步骤和核心技巧**
  - 做好会谈的准备并拟定初次面谈提纲
    - 资料准备：事先研读服务对象的资料；了解其是否接受过服务；了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎处理；走访社区。
    - 拟定会谈提纲：介绍自己；说明本次会谈的目的和内容，以及双方的角色和责任；介绍机构的功能和服务、相关政策；征求服务对象意见及期望；询问服务对象是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时的协助。
  - 会谈
    - 时间场所的安排：会谈的主要目的在于借此会谈双方交换经验和看法，表达态度和意愿，因此，不仅内容的选择要注重助人目标的实现，而且要在面谈场所的安排方面进行精细的设计和准备，以便为面谈顺利进行创造条件。
    - 会谈任务：界定服务对象的需要和问题；澄清角色期望和责任；激励并帮助服务对象进入受助角色；促进和引导服务对象态度和行为的改变。
    - 会谈技巧：主动介绍自己；沟通；倾听。
    - 会谈中回应服务对象的方法：对服务对象的想法与反应有透彻的了解；将自己与服务对象融合；敏锐地感觉服务对象的各种情绪、态度和反应；向服务对象表达愿意协助的态度。
    - 会谈中面临的问题和挑战：留意服务对象对接受社会工作协助的看法并进行适当处理；主动提供服务时表达真诚、理解服务对象的自我强度；保持对服务对象的敏感性；避免把自己置于权威的地位。
  - 收集资料：范围和内容（个人性资料、身体情况、特点与能力和所处的社会环境）；方法（向服务对象和相关人进行咨询、查阅档案记录及进行家访）；记录资料（录像、录音和文字）。
  - 初步预估：再次界定并确认服务对象的问题，对照机构功能看是否能够处理；评估服务对象是否愿意由社会工作者协助并由双方做约定；确定问题的轻重与先后次序；服务对象希望从中获得什么。
  - （接下页）

接案的步骤和核心技巧

（接上页）

- 建立专业关系
  - 概念：专业关系是社会工作者与服务对象之间为解决问题而进行的一种联结，是双方的一种默契，表现为存在于两者之间的一种气氛和契约。
  - 特点：有一个双方共识的目标；有一个特定的时间架构，即有时间的限制；在此关系中，社会工作者不以自己的利益为取向，而以服务对象的利益为中心；在这个关系中，社会工作者是掌握专门知识，具有专业伦理和专门技巧的权威；这种关系是控制性的，社会工作者要掌握工作的大方向，并控制自己的感情投入和采取的行动。
  - 五要素：与服务对象准确沟通想法和感受；与服务对象沟通相互之间的资料；沟通充满亲切感和关怀；与服务对象角色互补；与服务对象建立信任。
  - 技巧：同感；诚恳；温暖与尊重；积极主动。
- 决定工作进程：终结服务；转介其他服务；进入下一个助人阶段；对问题的轻重缓急与先后顺序进行讨论。
- 签订初步的服务协议
  - 内容：对服务对象问题的初步界定；机构和社会工作者可以提供的服务；社会工作者与服务对象相互的角色期望及暂定的工作时间长度。
  - 与服务对象以外的其他系统建立关系并订立服务协议：与改变媒介系统、行动系统和目标系统订立关系及工作协议。

影响接案成功的因素

- 不能建立关系的原因：社会工作者和服务对象的期望不一致；社会工作者的能力不足以提供帮助；临时事件和外部障碍；服务对象不愿接受帮助；社会文化因素；不同专业间的配合出问题。
- 避免过早终止关系的策略：增进关系；订立明确的接案工作指引；订立初步协议；回应服务对象的迫切需要；运用网络资源；不断给予鼓励。

接案应注意的事项

- 决定是否需要紧急介入：并非每个个案都是从接案开始的，遇到紧急情况（如自杀和性暴力问题）时，就要跳过其他阶段直接进入介入程序。社会工作者要辨别服务对象问题的迫切性和严重程度，从而决定何时和如何开始工作。
- 权衡是否有能力处理问题：服务对象的需要是多方面的，接案面谈使社会工作者有机会通过与服务对象的沟通交流来了解他们的需要，权衡是否有足够能力为服务对象提供所需的服务。
- 决定解决问题的先后次序：很多时候服务对象的问题不只一个，社会工作者需要协助他们辨识问题的轻重缓急，及时满足其最迫切的需要，使服务能有效果。
- 保证服务对象要求的服务符合机构的工作范围：社会工作者要保证提供的服务是服务对象所需要的，并且不因机构及自身原因阻碍和延迟服务对象需要的满足，致使问题延续或者恶化。

含义：“预估”即是收集与服务对象有关的详细资料，了解服务对象问题形成的过程，是依据既定情境中的事实与特点推论出有关服务对象问题含义的暂时性结论的逻辑过程。
目的：识别服务对象问题的客观因素，主观因素，问题的成因及使问题延续的因素，服务对象及环境中的积极因素，决定提供服务的方式和内容。
任务：了解服务对象存在的问题，问题的性质、成因、程度及其对服务对象的影响；了解服务对象个人的生活经历及行为特征，包括服务对象的人格特征、能力、优势和弱点；了解服务对象与环境的互动状况，及其对自身问题的认识和改变的动力与能力；了解服务对象所处的环境系统的状况，包括家庭、朋友、工作单位、邻里及社区的情况，从中找出影响服务对象改变的有利和不利因素。
特点：持续性；社会工作者和服务对象共同参与；行动取向；有可识别的步骤；广泛深入；运用知识；渗透了专业判断；有局限性。
原则：个别化原则；合作原则；避免片面；避免简单归因；兼顾服务对象的弱点与长处；不断循环往复。

- **基本步骤**
  - 收集资料
    - 个人资料的收集：个人基本资料；主观经验；解决问题的动机；生理、情感和智力方面的功能发挥。
    - 环境资料的收集：家庭、亲属、邻居、学校、工作单位以及其他资源系统。
    - 方法：询问、咨询、观察、家访和利用已有资料。
  - 分析和解释资料与问题：按顺序和重要性对资料进行排序；对服务对象的需要和问题有完整的了解；从问题的表面深入问题的内部，找出问题形成的本质原因；对服务对象的问题与需要做出解释。
  - 认定问题：描述服务对象的问题与需要；描述问题是如何发生的及发生的原因；描述服务对象的处境及其社会系统的情况；探究服务对象问题得不到解决的原因；描述服务对象系统的发展阶段；描述并鉴定服务对象系统的资源状况。
  - 撰写预估报告
    - 注意事项：确定报告的目的和读者；确定报告应使用的资料；将资料组织成为有意义的不同部分；将事实与判断分开；语言简洁精练。
    - 结构
      - 资料和事实：这部分主要是对问题的呈现，包括问题发生的时间及涉及的人和系统，以及服务对象和问题的背景（家庭背景、教育背景和学业／就业历史）等。
      - 专业判断：对资料的理解；对服务对象问题的评估；对形成问题原因的分析，对问题原因的理解和解释；判断改变的可能性和益处。
- **主要方法**
  - 社会历史报告
    - 社会历史报告是通过对服务对象社会生活历史的梳理，将各种信息进行整理分析后的综合报告，主要包括服务对象社会生活历史的资料及社会工作者对这些资料的思考和预估。
    - 包含的资料：服务对象系统的资料；服务对象关心的事项、需要和与需要相关的问题，以及这些事项的发展过程；服务对象现在的能力和限制等。
  - （接下页）

（接上页）

主要方法

- **家庭结构图**
  - 家庭结构图也称家庭树或家庭图谱，是以图形来表示家庭中三代人之间关系的方法。家庭结构图可以直观地提供有关家庭历史、婚姻和伤病等重要家庭事件、家庭成员间的沟通和互动状况等重要信息，帮助社会工作者了解服务对象的家庭模式、服务对象在家庭中所处的位置以及家庭对服务对象的影响等。
  - 内容与功能：表达家庭的历史；提供有关家庭婚姻、死亡、家庭成员所处的地位和位置、家庭结构等与服务对象有关的摘要式信息；包含家庭几个不同世代的关系资料，提供工作者家庭关系、资源和服务对象问题与家庭间关系等资料。
- **社会生态系统图**
  - 社会生态系统图也简称为生态系统图，是根据生态系统理论发展出来的。可以帮助社会工作者了解服务对象与其他社会系统之间的互动，包括资源间的交换、系统关系的本质、系统界限的渗透性以及与社会正常系统之间的关联。从而清楚地看出服务对象的需要、问题与系统提供得到支持或者非支持之间的关系。
  - 功能：描述服务对象的社会功能；以直观的方式呈现服务对象与这些系统的关系；勾勒出系统间的交流；呈现可使用资源的相关信息。
  - 绘制方法：首先用圆圈将其家庭系统表示出来，并将服务对象置于圆圈的家庭系统中，然后将服务对象及其家庭的社会环境系统包含的人和团体、组织、机构等用圆圈（或者方形）表示出来；接着，用线段将各系统即圆圈连接起来，圆圈间的距离表示了关系的亲疏程度；连接圆圈间的线条构成则代表关系的本质，即实线代表关系紧密，虚线表示关系不紧密，曲线表示关系有问题、有张力或关系紧张，系统间关系线条的箭头则表示关系的方向性。
- **社会网络分析**
  - 社会网络分析：评估和测量服务对象社会支持网络的种类和规模，并从服务对象主观经验的角度将其获得的支持的性质和数量呈现出来。
  - 社会网络种类：非正式网络和正式网络（社会系统与专业系统）。
  - 评估工具：社会网络评估表、社会网络格和社会网络图。

服务计划的构成：目的和目标；关注的问题与对象；多层次介入策略；计划一起协同工作的合作者；社会工作者与服务对象各自的角色；计划具体的行动、工作程序及工作时间表。

制订原则

- 有服务对象的参与：要注意以服务对象为中心，让服务对象参与介入策略的制定。这是因为，社会工作者单方面制定介入策略或者过快地确定介入策略可能会带来两个问题，一是服务对象没有机会为解决自己的问题做努力，二是妨碍服务对象在解决问题过程中所做的努力。如此一来，实际上是取消了服务对象自我成长的机会、体验自尊的机会和对解决问题的贡献。
- 尊重服务对象的意愿：制订目的和目标时，社会工作者要考虑服务对象系统的愿望，要与服务对象系统分享对目的与目标的期望。
- 尽可能详细和具体：详细、具体的计划能够给社会工作者和服务对象提供行动的指示，促进改变过程的进行；还可以进行测量，使得社会工作者和服务对象看得见和摸得着工作的成果，知道是否实现了目标。
- 与工作的总目的和宗旨相符合：计划的具体目标不能偏离介入的目的。有些事情可能对服务对象是有益的，但它们与服务对象的近期需要满足或者问题的解决并不吻合，这种情况下社会工作者要懂得轻重缓急，务必使计划与介入目标一致。
- 能够总结与度量，为评估打好基础：一项计划不但要能够满足服务对象的需要，解决问题，还要能够进行量化评估，以便能够清晰地呈现改变的成果。一般来说，在制订计划时就要考虑到如何评估介入行动，这也是制订计划的重要原则。

制订方法

- 设定目的和目标：确定服务对象的需要和问题；向服务对象解释设定目标的目的；共同选择适当的目标；与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊；确定目标并决定目标的先后次序。
- 构建行动计划：选择介入系统；行动内容包含危机干预、资源整合、经济援助、安置服务和专业咨询。
- **签订服务协议**
  - 服务协议也称为服务合同或工作契约等，是社会工作者与服务对象经过讨论协商所达成的满足服务对象需要和解决其问题的工作方案，是双方对解决问题的承诺，是社会工作者与服务对象之间的合作计划。
  - 目的：约束机制，它将参与各方约束在一起，直到实现特定的目标。协议代表了社会工作者和服务对象共同的观点，即他们如何一起工作，包括每一方要采取什么具体行动来解决问题等。因此，订立协议的目的就在于使社会工作者和服务对象双方明确各自的任务和角色，保证计划的执行和实现。
  - 内容：计划的目的与目标；双方各自的角色与任务；为达目的与目标所采取的步骤、方法和技巧；期望达到的结果，以及进行总结、测量和评估的方法。
  - 特点与制定原则：明确性；得到双方认可；弹性；实用性。

服务协议的形式

- 书面协议：要列明各项工作的目标及双方的义务和责任，这样的协议对于改变过程是有积极帮助的，因此，一般来说最好是能够签订书面协议，使其起到督促双方的作用。
- 口头协议：在效用上与书面协议并没有明显的不同，一般用于专业关系建立的初期，是服务对象还不习惯签订书面协议时的变通。

签订过程及技巧

- 签订过程：服务对象与社会工作者通过会谈在介入目的和目标等方面达成协议；界定服务对象的问题；协议介入目的和目标；协议介入策略与行动。
- 签订技巧：与服务对象分享对问题的看法；认同服务对象对问题的看法；描述为之工作的问题；确定目的和目标，并说明行动的具体策略；总结和强调协议的主要内容。

含义：也称社会工作的实施、干预、行动、执行和改变，是社会工作助人过程中的一个重要阶段。从社会工作者的角度来看，介入是社会工作者运用专业的知识、方法与技巧协助服务对象系统达到计划服务目标的过程。

特点：有计划、有目的地行动；干预是介入的核心；物质帮助和精神支持并重；介入有短期效果和长期效果。

分类

- 直接介入：指以个人、家庭和群体为关注对象，针对个人、家庭和群体采取的行动，重点在于改变家庭或群体内的人际交往，或改变个人、家庭和群体与其环境中的个人和社会系统的关系与互动方式。
- 间接介入：指以个人、家庭、小组、组织和社区以至更大的社会系统为关注对象，由社会工作者代表服务对象采取行动，通过介入服务对象以外的其他系统间接帮助服务对象的行动。
- 综合介入：从人与环境两个环节介入的策略构成了将直接介入和间接介入结合在一起的综合介入行动。

选择介入行动的原则：以人为本，服务对象自决；个别化；考虑服务对象的发展阶段和他们的特点；与服务对象相互依赖；瞄准服务目标；考虑经济效益。

直接介入的行动及策略

- 促使服务对象运用现有资源
  - 策略：帮助服务对象运用自己的内在资源，以达到改变的目标，社会工作者主要扮演辅导者、促进者、提供意见者和教育者的角色。帮助服务对象运用现有的外部资源，将服务对象系统与资源系统连接起来以增强服务对象的社会功能，社会工作者主要扮演介入者、倡导者和促进者的角色。
  - 社会工作者需具备的能力：了解现有资源；进行转介；资源倡导；增能。
- 进入危机介入
  - 危机是由于个人生活中的压力或突发事件使个人原有的满意状况有所改变，导致出现不平衡或者失去稳定的一种状态。
  - 目的在于去除服务对象的紧张情绪，恢复其功能，使其走出危机。帮助服务对象采取处理危机的行动，目的在于帮助其解决危机并恢复社会功能。造成服务对象生活危机的事件有担当新角色、增加新责任、改变已有的生活方式或生命发展过程发生转变等。社会工作者可提供的支持与协助有保护、接纳、提供希望与鼓励及教育与指导。
  - 技巧：将焦点放在帮助服务对象恢复和发挥功能上，而不是解决整个问题；帮助服务对象宣泄由危机带来的紧张情绪，给予其支持，以防精神崩溃；瞄准服务对象当前需要；介入目标要现实，对服务对象不能要求太高；担任教导者角色，包括告诉服务对象应该做什么，同时也为他们做一些力所能及的事；当服务对象功能逐步恢复时就可以结束介入行动。
- 运用活动作为介入的策略，考虑的因素包括介入目标，服务对象的情况，资源和设备的配合。
- 调解行动：帮助服务对象与环境系统进行接触；协助环境系统回应服务对象的需要；协助双方界定共同目标。
- 运用影响力：运用各种能够影响服务对象改变的力量，诱导，劝导，利用关系，利用环境。

- **间接介入的行动及策略**
  - 运用和发掘社区人力资源：能够识别谁是“有影响力”的人；具有与“有影响力”的人建立关系和与服务对象一起工作的技巧；具有可说服和游说的、令人信服的陈述和表达技巧；把握工作目标的技巧。
  - 协调各种服务资源与系统以达到服务的目标：微观层次的协调，主要是协调以服务对象为焦点的活动，协调不同专业一起为个人和家庭服务；宏观层面的协调，主要是协调以特定类型服务对象为焦点的服务和活动的不同政策。
  - 制订计划创新资源：是指通过富有创造性的服务计划，社会工作者可以开发出具有创造性的、满足社区需要的资源。
  - 发展创新服务和资源时要留意：控制规模，使之在可以管理的范围内；争取机构和社区支持；设立必要的组织承担工作，工作人员分工负责才能确保计划的实施；社会工作者的角色依计划性质而定。
  - 改变环境
    - 环境介入和改变的入手点
      - 空间和时间：空间属于物理环境，它也会影响人的行为。时间也是社会工作者要控制或者说可以改变的一个方面，改变或者操控时间是为了使社会工作机构的行政和服务时间安排更好地配合服务对象的需要。
      - 关系：指人们彼此交往的方式，是影响人们的社会环境的一方面。社会工作可以通过介入人们的社会关系帮助人们提升获得资源的能力。
    - 促进社会环境变迁的方法：自然助人者介入；网络促进；建立互助小组；技术训练。
  - 改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式：当组织或机构不能满足服务对象需要，阻碍服务对象社会功能发挥时，就要尝试去改变组织的结构与功能来满足服务对象系统的需要。

目的：考查社会工作介入效果、服务对象进步情况及介入目标的实现程度；总结工作经验、改善工作技巧和提升服务水平；验证社会工作方法的有效性；进行社会工作研究。
含义：评估是指运用科学的研究方法和技术，系统地评价社会工作的介入结果，总结整个介入过程，考查社会工作的介入是否有效，是否达到了预期目的与目标的过程。社会工作评估具有持续性、互动性、逐步深入和知识指引等特点。
内容：看目标是否定得恰当，是否有效地达到了既定目标；评估工作方法和技巧是否运用得当；评估社会工作者运用的角色是否有效。

类型

- 过程评估：是对整个介入过程的监测，包括社会工作介入进行中的评估，即对工作过程的每一个步骤、每一个阶段分别进行评估。关心的重点是工作中的各种步骤和程序怎样促成了最终的介入结果，方法是了解和描述介入活动的内容，回答服务过程中发生了什么以及为什么发生。
- 结果评估：在工作过程的最终阶段进行的评估，是检视计划介入的目标结果以及这些结果实现的程度及其影响。其中，目标是指介入要努力达到的方向，结果是介入的直接和最终效果。

方法与技巧

- **基线测量**
  - 定义：在介入开始时对服务对象的状况进行测量，建立一个基线作为对介入行动效果进行衡量的标准基线，以评估介入前后的变化，并以此判断介入目标达到的程度。
  - 应用范围：可以应用于对个人、家庭、小组或者社区的工作介入评估，通过对服务对象介入前、介入中和介入后的观察和研究，比较服务提供前后发生的变化。
  - 操作程序：建立基线；进行介入期测量；分析和比较。常用的基线测量法包括单一个案设计、对照组设计以及时序性系列测量。
- **任务完成情况测量**
  - 在实际工作中，服务对象的目标是被分解成许多具体的行动和任务来完成的，因此，通过探究服务对象和社会工作者完成了哪些既定的介入任务也能确定介入的影响。
  - 一般来说，可以运用5个等级尺度来测量任务的完成情况：①没有进展；②极少实现；③部分实现；④大体上实现；⑤全部实现。将每项任务的最后得分加到一起，然后除以可能获得的最高分数，就能确定完成或者介入行动成功的百分比。
- **目标实现程度测量**
  - 目标核对表：在有些情况下，社会工作的目标行为比较难以清楚界定，此时社会工作者和服务对象可以共同协商选择一些目标来指示介入的方向，并将它们罗列出来。在工作介入过程中和介入结束时都用一些等级尺度来衡量介入后的行为，并记录下它们，将介入后的行为与介入前的行为进行核对，从而发现介入后有哪些新行为是介入前没有的，并讨论这些行为对服务对象的意义是什么。这样就可以发现介入前后服务对象的行为变化。
  - 个人目标尺度测量：社会工作的服务对象千差万别，因此，社会工作者和服务对象可以制定非常个人化的测量尺度来评估他们的改变情况。
- **介入影响测量**
  - 服务对象满意度测量：做法是由服务对象用口头或书面形式，包括填写问卷来表达对介入的看法。这是一种评估介入影响的方法，特点是操作简单又不需要花费太多时间和资源。但这种方法的局限在于，测量比较粗糙，有时服务对象会倾向于对介入给予积极的评价，因此评估有可能不准确。
  - 差别影响评分：这是一种更为结构性的评估方法。首先由服务对象对介入影响进行自我陈述，报告自己有哪些变化，然后分析和区分出哪些是介入本身带来的变化，哪些是其他因素带来的变化。与满意度测量一样，社会工作者也要注意这种方法有可能带有服务对象的主观色彩。

含义：结案是当介入计划已经完成，介入目标已经实现，服务对象的问题已经得到解决，或者服务对象已有能力自己应付和解决问题时，社会工作者和服务对象双方根据工作协议逐步结束工作关系所采取的行动。
类型：目标达成的结案；因服务对象不愿继续接受服务而必须终止关系的结案；存在不能实现目标的客观原因的结案；社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案。

主要任务

总结工作：即通过评估有目的地总结社会工作介入的成效。评估整个工作过程，对计划目标的完成情况及介入效果进行总结和评估，并将结果与服务对象分享，报告给机构，审慎处理服务对象因结案带来的与分离有关的感受和情绪，做结案记录并写成结案报告。
巩固已有改变：回顾工作过程；强化服务对象已有的改变；表达积极支持的态度。
解除工作关系：不再提供服务；如果服务对象还需要其他服务，社会工作者应给予转介。
结案记录：内容包括服务对象何时求助、求助原因、工作过程中提供了哪些服务、服务对象有什么改变、为什么结案及社会工作者的评估和建议等。
跟进服务：电话跟进；个别会面；集体会面；跟进服务对象的社会支持网络。

结案是服务对象的反应及处理方法

正面反应：包括对获得成长与成功的欣喜、对整个工作过程带给他们新认识的肯定、感觉视野开阔了、对与社会工作者关系的满意、对社会工作者的帮助充满感激和对未来充满信心等。结案时社会工作者要对这些正面反应给予肯定并适时适当地进行强化，以增强服务对象面对未来的信心。
负面反应：否认、倒退、依赖、抱怨、愤怒、讨价还价和忧郁。
处理方法：与服务对象一起讨论其对结案的准备情况；提前让服务对象知道结案时间，使其早些做好心理准备；在结案阶段社会工作者要逐渐减少与服务对象的接触；继续提供一些服务；安排正式的结案活动。

儿童的特点

- 社会属性：儿童期是人生的基础阶段；儿童是每个家庭的基础。
- 社会发展基础：儿童是国家的希望和民族的未来，是社会发展进步的基础。
- 成长发展：快速性、阶段性、顺序性、不均衡性、个体差异性和分化与互补性。

儿童的需要

- 生存的需要
  - 生命存在的需要，即获得基本生活照料，包括养育照料和可获得的最高水平健康医疗照料。
  - 社会存在的需要，即获得社会身份，包括姓名、户籍和国籍。
- 发展的需要
  - 拥有良好的家庭生活：得到父母的爱和适当管教，与父母建立良好的亲子关系。
  - 拥有受教育的机会：有良好的教育和学习环境，满足其探索和认知世界的求知欲。
  - 获得足够的休闲和娱乐：有适合儿童且安全的娱乐场所，为儿童形成良好的娱乐休闲态度、方式和行为提供教导和培养。
- 受保护的需要
  - 儿童虐待：针对儿童的身体虐待，如体罚和责打；情感虐待，如用讽刺、挖苦和侮辱性语言对儿童进行管教，不公平地对待儿童以及歧视儿童；性虐待，如成人对儿童实施性行为，成人让儿童一起观看性活动、性音像或者性图片，以及成人为了自身的性快感而与儿童发生的一切接触和抚摸行为。
  - 儿童忽视：对儿童身体健康需要的日常生活照料和医疗照顾的忽视，对儿童发展所需的教育需要的忽视以及对儿童社会化发展需要的同伴交流和接触社会的机会的忽视。
  - 儿童剥削：主要包括童工形式的劳动剥削和让儿童从事商业性活动的性剥削两大类型。
- 社会化需要
  - 培养儿童的基本生活技能，使儿童掌握吃饭、穿衣、保持个人清洁卫生和语言表达等人类发展的最初行为方式。
  - 促使儿童的自我观念发展，使儿童能分清自我与非我两者的关系。
  - 使儿童养成良好的生活习惯，逐渐懂得约束自己的行为，调整好个人与个人以及个人与家庭、学校和社会等方面的关系。
  - 培养良好的道德品质，使儿童逐步适应社会规范，具备社会公德；培养社会角色，使儿童随着年龄的增长不断扮演适当的性别角色、游戏角色、学校角色以及社会角色等。

儿童面临的问题

- 生存问题：新生儿健康问题、儿童营养问题和儿童户籍问题。
- 发展问题：贫困的问题和家庭监护的问题。
- 保护问题：儿童遗弃的问题；儿童遭受体罚和肢体虐待的问题；儿童被性侵的问题；儿童被忽视的问题；儿童被拐卖的问题。

儿童社会工作的概念

- 定义：儿童社会工作是把儿童作为工作和服务的对象，以保证儿童权利为价值理念，以儿童发展的科学知识和社会工作实务理论为依据，运用社会工作专业方法，结合所在社会的环境资源，为促进儿童的健康成长，保护儿童免遭伤害而开展的专业服务活动。
- 类型：支持类服务、补充性服务、替代性服务和保护性服务。
- 特点：明确了儿童社会工作的专业价值理念；界定了儿童社会工作的理论知识范围；聚焦亲职能力建设，突出家庭监护服务；兼顾了专业理想和本土化实务路径之间的平衡。
- 实务的原则
  - 儿童中心的原则：不论是开展个案工作，还是团体辅导或者社区工作，儿童社会工作必须围绕儿童来开展。这个原则决定了在任何环境中儿童社会工作者都要倡导和遵循儿童优先的理念。
  - 服务个别化原则：将每一个儿童看成独立的个体，尊重每一个儿童的独特性，为其提供个别化服务，以实现促进儿童健康发展的服务目标。
  - 儿童发展的原则：遵循儿童成长和发展的特点，确保所有服务都是有利于其成长发展的。以促进儿童最大限度地发挥自己的潜能，帮助儿童建立良好的同伴和家庭关系作为服务目标。
  - 儿童参与的原则：随时鼓励儿童参与到服务的过程之中，通过体验参与同伴、家庭和社会活动，学习归属感、荣誉感和责任感，从而培养儿童的社会能力，实现儿童的自我成长。

- **促进儿童健康成长**
  - 传播理念和知识：母婴保健服务；婴儿早期喂养理念和实践；幼儿早教；科学育儿。
  - 提供家庭支持服务：亲职辅导、家庭辅导、婚姻辅导和亲子关系辅导。
  - 开展儿童支持服务：儿童问题辅导，儿童的娱乐和休闲，儿童的社会化引导。

- **补充和改善家庭状况**
  - 补充和改善家庭经济状况
    - 连接现有政策资源：根据服务对象的具体情况，帮助其连接符合的政策资源，改善其家庭经济状况。这些政策包括孤儿生活保障政策、国家最低生活保障政策、残疾人补助、大病医疗救助、特殊困难救助和教育救助津贴等。
    - 就业援助：为父母提供职业技能培训，并提供就业信息，为其就业提供帮扶，从而实现提高其就业能力，改变其就业状况，改善家庭经济条件的目的。
  - 补充和改善家庭监护状况
    - 亲职教育：为亲职不当父母提供亲职教育，并跟踪辅导，以帮助父母纠正不当的教养理念和行为，改善亲职状况，为儿童健康成长提供基本保障。
    - “四点半课堂”：用来指代所有为补充父母或儿童主要照顾人时间和精力不足而提供的儿童托管服务。它为临时无人看管的儿童提供了安全和有积极意义的活动或者学习空间，降低了儿童因临时缺乏监护而面临的各种风险。

- **救助和保护儿童**
  - 儿童收养服务：送养儿童信息发布、收养人/收养家庭招募、收养人/收养家庭评估、收养人/收养家庭培训、送养儿童与收养人/收养家庭适配、办理收养手续、送养儿童进入收养家庭、收养后跟踪回访和评估结案。
  - 家庭寄养服务：寄养家庭招募、筛选合格家庭、评审合格家庭、寄养家庭培训、儿童与寄养家庭适配、寄养监督与支持、寄养结案。
  - 机构养育服务：将家庭监护缺失儿童集中安置在儿童福利机构中，由机构工作人员集体看护的一种照料模式。社会工作者运用专业的知识和方法，为院内适合集体养育的儿童提供集体养育的安置服务。

- **评估**
  - 含义：儿童社会工作者为明确儿童服务需求而开展的服务需求评估，即儿童社会工作者按照专业规范，采用入户走访、相关人员访谈以及观察和查阅资料等方式，了解儿童及其周围环境状况，对儿童服务需要做出准确的判断。
  - 评估方法：家庭走访、实地观察、会谈和查阅文档。
  - 评估的工具
    - 过程工具：观察指标表、访谈提纲和心理或行为量表。
    - 结果工具：记录个体的成长状态是否符合他所在的儿童成长发展阶段的一般规律。

- **个案辅导**
  - 定义：社会工作个案工作方法应用于干预服务中形成的一种服务方式，适于帮助儿童消除和改善心理和行为方面存在的困惑或者偏差，是有效改善儿童个体的消极情绪、偏差行为和负面社会认知，促进儿童身心健康成长的服务过程。
  - 模式：任务中心模式、危机介入模式、人本治疗模式和家庭治疗模式等。
  - 游戏辅导
    - 定义：是社会工作者针对儿童，为其创造一个自由玩耍的空间和氛围，以结构式或非结构式游戏形式，发挥游戏的治疗性力量，协助儿童重述或再现经历和表达情感（如恐惧、焦虑、憎恨和自责等），接纳自我和他人，最终实现预防和解决儿童情绪和行为的困扰，实现同伴融合与身心健康成长目标的一种辅导模式。
    - 理论依据：心理分析理论、人本主义理论和行为理论。
    - 形式和类型
      - 常见的游戏辅导形式有沙盘游戏、看图讲故事、戏剧表演和体育游戏等。
      - 根据游戏的功能，可以分为感觉运动性游戏、功能性游戏、建筑性游戏、戏剧性游戏和规则游戏；根据游戏的进行过程，可以分为无导向游戏辅导和导向型游戏辅导。
    - 特点：儿童参与游戏是受本能驱使的；辅导游戏是由儿童自由选择的；游戏过程是充满想象力的；儿童是主动参与到游戏中的；儿童在游戏过程中是快乐的。
    - 范围：一般的儿童心理困惑，需要获得心理成长；儿童心理或行为问题。
    - 原则：建立融洽的治疗关系原则；接纳的原则；反馈的原则；儿童中心的原则；循序渐进的原则。

团体辅导

- 类型
  - 发展性团体辅导：以教育引导和提供资讯为主，目标是帮助儿童应对其成长过程中遇到的困惑或者困难，促进儿童的全面发展。这种团体辅导的方式在学校环境中得到广泛运用。
  - 治疗性团体辅导：以为高风险儿童提供行为、态度或价值理念的引导和矫正，以及为身心受创伤儿童提供康复为主，目标是帮助儿童获得对自己的认同，认识自己的权利，在摆脱困境的同时提升自身应对困境和挑战的能力。
- 学校辅导课程
  - 课程目标：预防儿童和青少年的社会和情绪问题；促进和增强儿童和青少年的社会技能发展；改善儿童和青少年的学习状态，促进他们学业进步。
  - 阶段和内容：处于同一发展阶段的儿童，其社会兴趣辅导的过程阶段是相同的。因此，学校的社会兴趣团体辅导可以根据班级儿童所处的发展阶段确定辅导技能，按照统一的过程模式开展辅导。
- 离异家庭儿童团体辅导：需求评估、确定团体的名称、团体辅导的目标、团体的性质、团体的人数、团体活动的理论依据、团体工作人员以及团体活动节次对应的主题、时间和地点等工作。

儿童友好社区建设倡导的方法

- 标志：根据联合国儿童基金会的定义，儿童友好社区是将儿童置于其关怀中心的社区。具体标志包括社区能够保障儿童的基本需要得到满足；社区有条件让儿童能与同伴见面和玩耍；社区能够保护儿童免遭伤害；儿童在社区里有干净的饮用水和卫生的环境；社区能够为儿童提供所需的教育、医疗和紧急庇护服务；儿童能参与家庭、社区和社会生活；社区能够在其发展过程中发挥儿童的作用，尤其是在与儿童自身相关的社区事务中。
- 建设的目的：解决留守和流动儿童、流浪乞讨和拐卖儿童、儿童保护、家庭育儿支持、不利于儿童成长社会环境改善的问题。
- 倡导内容：完善社区基本建设；建设安全、益智的儿童游戏场所和设施；健全社区儿童和家庭服务体系；创新社区儿童参与工作机制。
- 倡导方法：网络媒体倡导、名人效应倡导、海报宣传倡导和讲座论坛倡导等方法。

青少年的需要及问题

- 特点
  - 青少年期是人生变化最多的时期，其在生理和心理方面不断成长，个人的心态及社会关系不断产生变化，青少年对自我的探索、认同、人际关系、家庭及社会角色也在每天产生新的认识和进行新的适应。多变、创新和反叛是青少年时期的最主要特点。
  - 从生理发展的角度，青少年处于青春发育期，其特点表现为体型迅速变化、身体内部机能迅速健全、大脑和神经系统高度发达、性成熟。
  - 从心理发展的角度，青少年心理发展是在其社会生活环境和自身社会实践活动中完成的，因此青少年的智力、情绪和情感、自我意识、性格、性意识及成长和发展性需求都呈现出主体与客体的互动、动荡与稳定的结合、突变与渐变的统一等诸多特点。
  - 文化：正直青年；问题青年；文化叛逆青年；政治偏激青年。
  - 发展性特征：兼具质与量的改变；兼具连续性与间断性的特质；兼具稳定性与不稳定性的状态；具有共通性与变异性的性质；兼有分化与统整的功能；兼有正常发展与易受伤害的可能。
- 需要：接纳自己的身体与容貌，表现出符合社会规范的性别角色需求；个体与同伴发展适当的人际关系；追求个体的情绪独立自主，少依附父母及其他人；自谋其立，寻求经济独立；对未来的生涯做准备；发展符合社会期望的认知技能和概念；努力表现负责任的行为与追求理想和抱负；为未来的婚姻和家庭做准备；建立个体价值体系，符合现实世界的需求。
- 问题
  - 问题类别：贫困问题、亲子关系问题、心理健康问题、厌学问题、网瘾问题、婚恋问题、犯罪问题和社会参与问题等。
  - 界定问题需注意：避免对于青少年的标签和排斥以及不自觉地参与青少年问题的主管建构；一切从青少年发展的特点出发，从青少年发展的需求出发，谨慎看待青少年现象的任何观念和价值取向。

青少年社会工作的概念及特点

- 概念：是社会工作的重要实务领域，是把青少年作为工作和服务的对象，通过运用关于青少年成长和发展的规律，以及社会工作专业的理念、理论、方法和技巧，来最大限度地发掘青少年的潜能，促进其全面健康发展，使其更好地适应社会生活的专业活动。
- 特点
  - 在价值理念上更突出对青少年群体的多元化和主体性的尊重与接纳。
  - 在社会工作专业方法方面更强调在促进青少年自我认同和发挥群体示范性效应方面的整合性运用。
  - 更加注重在优化社会环境方面的政策倡导。
- 原则：尊重青少年的价值与尊严；接纳与关爱青少年；注重青少年的个别需求；协助青少年具备适应社会变化、不断成长的能力。

理论基础	发展理论	生物进化理论：假定个体的发展受自然法则的影响，重视生物性力量对个体成长与发展的主导作用，同时把青少年的生长与发展看成是个体适应环境的一种现象，而生长与发展具有共通性，不受社会文化的影响。如复演论认为少年期是人类进化中农牧社会的反映，技术学习与常规训练最为重要；青少年期则如演进到现代社会一样充满不安与冲突，是个体由未开化转变到文明化的重要时期。生物进化理论的观点认为青少年期的重点就是人类“再繁衍的历程”，青少年也要遵循“适者生存”的原则。
		精神分析理论：以弗洛伊德为主要代表的精神分析论在性心理发展理论、欲力再现论、人际关系论和心理社会论等的阐述中特别提到“认同作用”对青少年社会化的重要影响。
		社会学习理论：青少年通过观察历程就能进行学习，并不需要个人亲身体验而直接受到奖惩。班杜拉认为人的行为是具有目标导向的，他对人的行为改变持乐观的态度，同时也相信人可以控制自己的行为，这些理念对于青少年社会工作者都是很好的启示。
		认知发展论：从青少年发展来看，认知论者关心在人生不同阶段思考与认知的特性及改变过程。青少年认知发展的主要理论包括认知发展论、道德发展论和社会认知论。
		社会文化论：强调社会文化决定了青少年的人格发展，青少年的发展是社会期望的产物。
	偏差理论	社会次文化理论：认为某些人认同团体或小团体特有的价值体系，这些价值体系可能与一般社会所能接受的价值体系不仅有异而且不相容。如一些青少年的言行无法符合一般社会标准，因此被社会排斥而成为社会适应困难者。他们慢慢聚集成有相同利益和命运的小团体，且认同他们共同接受的价值体系，渐渐形成次级文化，并合理化其偏差行为，共同以反社会行为来应对和解决其遭遇的问题。
		社会互动理论：关注越轨者怎样看待自己和怎样形成自我印象，并发现人们通过与他人的相互作用可以学会解释自己活动的方式，而这种方式对他们今后行为有深远影响。社会互动论者认为，某一年轻人变成犯罪人是因为他被认定为坏人，也因为人们不相信他是好人。
		社会联结理论：认为青少年在社会化的过程中与社会建立起强有力的社会联系，除非很强的犯罪动机将其社会联系打断，否则他便不轻易犯罪。青少年偏差或犯罪行为是个人与社会传统的联系薄弱或破裂的结果。
		整合理论：提出多种因素相互作用理论，强调青少年犯罪的各种因素是相互作用的。而青少年犯罪本身与这些因素也是相互作用的。
基本内容	服务青少年成长发展	思想引导：引导青少年积极践行社会主义核心价值体系，形成正确的世界观、人生观和价值观。思想引导类服务主要有法制教育、公益服务、感恩教育和生命教育等。
		习惯养成：为青少年提供正确的行为指导和良好的习惯训练，帮助青少年形成正确的生活、学习和行为习惯，如自我约定，自我监督，小组中行为表现的自我评估，如何提升自尊的行为表现等。
		职业指导：包括帮助青少年培养正确的就业意识，提供就业信息服务，组织开展就业技能培训，包括职业规划、就业见习基地建设、面试技巧训练、就业信息咨询、网络创业公益培训和就业资源联动等。
		婚恋服务：引导青年树立正确的婚恋观，帮助其解决思想上和情绪上的困扰，为有需要的青年组织开展婚恋交友活动。开展“建立健康婚恋观”“青春期教育”“掌握交往技巧”等专题服务，协助青少年提升婚恋交往能力。
		社交指导：培养青少年良好的交往动机和交往品质，提高青少年的合作意识和能力及沟通交往技巧和能力，对社会交往有障碍的青少年进行社会关系调适，帮助其融入社会。

（接下页）

（接上页）

基本内容

- **维护青少年合法权益**
  - 困难帮扶：对贫困家庭青少年或残疾青少年，帮助他们获得政府救济和保障以及社会资助和帮扶，同时培养其自强自助的生活态度。
  - 权益保护：提供个案维权服务，耐心解答青少年的求助咨询，及时跟进并协调解决家庭虐待、人身伤害、吸食毒品和沉迷网络等侵害未成年人合法权益的案（事）件。
  - 法律服务：为青少年提供法制宣传教育和法律咨询服务，帮助青少年增强学法、遵法、守法和用法意识，提高自我保护意识和能力，必要时联系法律援助部门给予其援助。
  - 心理疏导：缓解或消除青少年的心理问题，帮助青少年提高情绪的自我管控能力，促进其健康人格的形成，特别关注农村留守未成年人、服刑人员未成年子女和流浪乞讨未成年人等特殊群体的心理关爱问题。
- **预防青少年违法犯罪**
  - 正面联系：通过个案、小组和社区工作等社会工作方法，加强对闲散青少年的接触联系，提供有针对性的引导和帮扶；加强对流动青少年群体的服务管理。
  - 临界预防：关注普通青少年向有不良行为青少年转化的边界，重视偷拿财物、逃学、抽烟喝酒和夜不归宿等早期典型行为，及时采取有针对性的预防工作；防止青少年与家庭和学校关系紧张、联系断裂，避免青少年受外界不良行为影响产生不正常的社会化倾向。
  - 行为矫治：通过进驻社区、学校、戒毒所、拘留所和看守所等工作项目，加强制度规则意识教育和法制底线教育，纠正和改变其不良行为习惯。
  - 社会观护：协助公安、法院和检察院等单位开展取保候审观护帮教、附条件不起诉监督考查、合适成年人参与未成年人刑事诉讼和社会调查等工作，帮助掌握未成年犯罪嫌疑人的基本情况，减少涉罪未成年人再犯罪。

直接方法

- 个案工作的过程特点：在对青少年服务中，接案和建立关系阶段具有主动性、外展性和虚拟性等特点；预估的焦点既包括青少年的需求评估，也包括开展专业服务所需要的资源评估；服务计划的制订必须充分尊重青少年的意愿；专业理论，特别是社会支持网络、优势视角和增能理论的运用，是开展青少年社会工作的科学基础。
- 小组工作的功能特点：小组可以为青少年提供与同伴交往的机会；小组的过程更能刺激出大多数青少年的真实世界；小组规范会对规范青少年的行为起到很好的制约作用；小组能够提供很多的示范者和行为预演的协助者，小组也可以提供如实验室般模拟练习的机会；小组工作为青少年建立正面积极的伙伴关系提供了良好的支持，并创造了安全开放的交往环境。
- 社区工作的内容特点：将社区居民组织起来，整合社区内的有效资源，更好地为社区青少年提供服务；将社区内青少年组织起来，动员他们参与社区发展，在社区参与的过程中提升青少年服务社会的意识和能力。
- 社会工作方法运用的整合性特征：青少年需求的多元性、社会资源的综合性和社会工作专业的通才要求决定了社会工作方法的整合性。

项目成效评估

- 社会工作服务成效评估的程序逻辑模式主要包含7个环节：资源投入、活动/服务、服务成效、处境分析、假设/理论基础、外在环境因素和逻辑联系。
- 资源投入：指在服务或活动中所投入的资源，包括时间、人力、财力及活动物质和设备等，这些将有助于服务或活动的开展。
- 活动/服务：指向服务对象提供的活动和服务，而这些活动和服务数量的多少关乎最终想达到的成效。
- 服务成效：指活动和服务为个人、家庭、组群、社区和机构带来的益处和转变，甚至是一些较长远的影响。
- 处境分析：指活动和服务开展时的状况或背景因素，即社会工作介入时对问题的理解或需要分析，这些分析便成为推行该项活动或服务的依据所在。
- 假设/理论基础：指在开展整个活动和服务计划时，服务对象所持的信念、活动过程中需要持守的重要原则或达到成效的理论框架。
- 外在环境因素：指一些影响活动和服务成效的处境和外在因素，这些因素是不可控制的，会影响活动的成功与否。
- 各部分的逻辑联系要求整个服务项目必须“成效为本，逻辑为导向”“有根有据，环环紧扣”。

自我探索

- 理论基础
  - 辨识认定论：认为可以从职业选择和意识形态等的“危机”与“承诺”两个变项对是否是一个能辨识与认定自我或成熟认定自己的人加以判断，根据结果可以衍生为4个自我辨识与认定类型。
  - 自我探索历程：强调自我了解程度的多少对青少年未来的发展有相当大的影响，越了解自己专长特性的人，越能发挥他的独特性。
- 实务运用：“自我概念量表”测试、“生命环”活动、“自画像”和“生命线”等活动开展自我认识与探索活动。

就业辅导

- 理论基础：生涯规划的先决条件是必须要先对自己有充分的认识与了解，包括自己的能力、兴趣、人格、需求与价值观等，也就是要先能掌控自己的内在世界之后，才开始探索外在的工作世界，了解职业所需的能力、职业的分类与内容、职业所需的特质及各类职业的报酬率等。
- 实务运用：“彩绘生涯”社区青少年职业导航计划。

历奇辅导

- 理论基础
  - 历奇辅导是通过将青少年放在一个新奇的环境中，让他们跳出生理及心理的舒适区域，互相合作，解决问题。通过总结经验，让青少年得到成就感，并能将成功的经验转化为未来生活的参照。
  - 4个元素：历奇活动、野外、个人及小组辅导、经验学习法。
  - 4个训练模式：历奇波浪、野外挑战、情感反思和多元创意。
- 实务运用：开展青少年历奇辅导服务的活动。

青少年空间

- 理论基础：社会参与（强调参与意识和参与感）；增能理论（协助青少年在生活过程中获得应有的权能，发挥这种权能，以及运用行使权能的过程）。
- 实务运用：青少年空间是共青团中央和全国青少年宫协会在香港青年协会的协助下，借鉴香港青年空间运营模式，为社区青少年开拓的一片新的成长空间。

实务研究

- 理论基础：指运用行动研究方法促进社会工作服务专业化发展的实务研究过程。发展出了实务者即研究者，批判的、解放的实务研究，“实务反省式”实务研究思维方式。
- 实务研究通过确定问题–理解–反思–行动–改变–新问题–新行动等研究步骤的实施，获得对社会工作服务专业化发展的认识，建构实务模式，直接推进社会工作专业化发展。

老年期常被划分为不同的阶段，这对开展老年社会工作十分重要。在我国，一般将老年群体中60～69岁的人划分为低龄老人，70～79岁的人为中龄老人，80岁以上的人为高龄老人。

老年期的特点

- 九大系统老化对开展老年社会工作的影响：在评估和介入阶段要特别关注老年人的身体健康状况；要处理好涉及老年人隐私的健康问题；随着老年人生理方面的变化，社会工作者要帮助机构和家庭进行生活环境方面的调整。
- 智力、人格和记忆力的变化对开展老年社会工作的影响：提供机会但尊重选择；所有事放慢节奏；关注身体健康对心理功能的重要性。
- 对老年社会生活变化的理论解释：角色理论；活动理论与撤离理论；延续理论；社会建构理论；现代化理论。应用：关注带来角色转变的重大生活事件；注意老年人的个体差异；尊重老年人自己对生活意义的理解；注意社会隔离可能对老年人造成的危害；认识到改变的可能性；关注社会变迁对老年人的影响；推动社会政策的调整。

需要及问题

- 需要
  - 健康维护：老年期是疾病多发期，健康维护是老年人最为关注和渴望满足的需要。老年人需要建立健康的生活方式，获得适宜的生活照顾，并得到康复服务。
  - 经济保障：在传统社会中，老年人依靠子女提供经济供养。但在现代社会中，老年人是需要通过领取退休金和养老保险等途径来得到赡养，从而获得经济方面的保障。
  - 就业休闲：许多达到退休年龄的老年人还有继续工作的愿望。因此，重新就业成为其基本需要。也有许多老年人打算好好享受生活，因此，养花、养宠物和练习书法绘画等成为他们新的需要。老年人需要有机会发挥自己的专长，也需要有机会发展自己的兴趣。
  - 社会参与：老年人需要表达自身的意愿，维护自身的权益并发挥余热，因此，社会参与是老年人的重要需求。老年人需要多方面地、深度地参与社会生活，而不是象征性地参与或简单地、被动地参加各种活动。
  - 婚姻家庭：幸福美满的家庭生活是所有人追求的目标，老年人也有维持和向往美好婚姻家庭生活的需要。伴侣和家庭的支持对老年人具有重大意义。
  - 居家安全：家庭条件的改善和居住环境的安全，都是老年人所关注的。
  - 后事安排：老年是人生历程的最后一个阶段，因此许多老年人十分关心自己的身后事宜，需要在离世前安排好子女的生活、财产的处置、墓地的购置和后事的操办等。
  - 一条龙照顾：伴随老化过程，老年人在各阶段会有不同的照顾需要，可能需要接受居家养老、社区照顾和院舍照顾等不同类型的服务，需要不同类型的照顾之间有良好的整合与过渡。

（接下页）

（接上页）

需要及问题

- 问题
  - 疾病与医疗问题：老年人，尤其是高龄老年人，往往受到慢性疾病的折磨，生活质量因此受到损害。与之相关的医疗费用也常常成为困扰老年人的一大问题，带来经济上的紧张甚至困境。
  - 家庭照顾问题：城市化、家庭小型化、妇女职业化、离婚率上升和年轻人口的高流动性等，都使得家庭照顾老年人的功能严重受损，特别是空巢老人、独居老人和失独老人缺乏家庭照顾的问题尤为严重。
  - 宜居环境问题：老年居住环境中常存在安全隐患和物理障碍，使老年人面临伤残风险和融入社会的限制。此外，社会上普遍存在对于老年人的刻板印象和老年人歧视，也使建设老年宜居环境问题十分突出。
  - 代际隔阂问题：在全球化、信息化和知识爆炸的时代，知识的更新和增加前所未有，老年人积累的知识和经验大多已经过时，而学习机会和资源的下降使其难以掌握现代的知识和信息，因此与年轻人的沟通常会出现信息不对等的情况，容易造成代际隔阂。
  - 社会隔离问题：老年人退出工作岗位或失去劳动能力后社会交往的圈子常常会大大缩小，晚年生活往往与孤独和寂寞相伴，社会隔离严重。

老年社会工作

- 对象：既包括贫困、残疾和失独等特殊群体的老人，也包括一般的健康老人。很多时候老年人周围的人，如家庭成员、亲属、朋友、邻居和志愿者等也会成为老年社会工作的对象。
- 目的：让老年人有更好的社会适应能力、更佳的生活质量和生命质量。
- 作用：个体层面是要帮助老年人解决因为年老而出现的问题，维持其良好的日常生活功能。在宏观层面，社会工作者还参与制定有关老年人的社会服务方案及相关政策，致力于建立一个不分年龄、人人共享的社会。
- 特点：社会价值观常会影响社会工作者的态度和行为；反移情是社会工作者的重要课题；社会工作者要善于反思并运用督导机制；老年社会工作需要多学科合作。

- **身体健康方面的服务**
  - 健康促进与健康维护服务：为老年人提供的与身心健康直接有关的治疗、康复和预防等方面的服务。
  - 与健康照顾有关的服务：为老年人提供的与身心健康间接相关的生活照料、家务助理、出行协助、信息服务和事务管理等方面的服务。
- **认知与情绪问题的处理**
  - 抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症是老年人最常见的4个认知和情绪问题。
- **精神问题的解决**
  - 珍惜当下；找到往事的意义；直面自己的局限；接受生活中好的和不好的方面，寻求和解和宽恕，弥补遗憾；拓展个人爱好和同情的圈子。
- **社会支持网络的建立**
  - 有效动员老年人的社会支持系统，要求社会工作者有“家庭思维”。“家庭思维”指的是把老年人看成是复杂的多代关系系统的一部分。这一关系系统对老年人的生活有重大影响，是老年人与人交往并获得支持的基本来源。
  - 社会支持系统的工作：老年伴侣的工作、家庭体系的工作、照顾人支持体系的工作和促进老年人与社会相融合方面的工作。
- **老年特殊问题的解决**
  - 虐待和疏于照顾问题
    - 虐待老人：指的是恶意对待老人，在身体上、情感或心理上、性方面或经济方面对老人构成非人道对待或剥削。
    - 疏于照顾老人：既包括主动也包括被动地让老人得不到所需的照顾，导致老人的身体、情绪或心理方面健康的衰退。
    - 介入措施：保护老年人免受经济方面的剥夺；提供支持性辅导；发展支持性服务；改变和调整环境。
  - 临终关怀
    - 控制疼痛和症状，包括音乐治疗、艺术治疗、宠物治疗和戏剧治疗等。按摩和做运动也常用来缓解临终者及其家庭照顾人身体上承受的压力。
    - 协助老人及其家人解决医疗费用方面的问题。
    - 提供丧亲后续服务：后续服务认为尽管照顾濒临死亡的亲人不容易，但是处理亲人离去后的哀伤也需要得到社会支持和专业协助。
  - 丧亲问题
    - 接收死亡心路历程：否认期 – 愤怒期 – 讨价还价期 – 抑郁期 – 接收期。
    - 服务：情感支持、维护合法权益、提供资料和信息、丧亲辅导。
  - 自杀
    - 自杀的高危因素：儿时受到虐待、一生人际关系困难、酗酒吸毒和长期抑郁都与老年人自杀高度相关。抑郁也是老年人自杀最重大的风险因素。身体疾病和近期亲友去世也会增加老人自杀的风险。
    - 自杀评估：评估老人的自杀倾向可能比年轻人更困难，因为老人不大愿意说出自杀打算，并且真的实施自杀的可能性要大得多。社会工作者需要意识到与老人自杀有关的风险因素，并通过直接的、间接的和行为上的线索加以评估。
    - 自杀干预：预防者的角色，清楚眼前的危险，与老人做安全约定，确认承诺，简短的缅怀往事治疗，动员环境资源。

老年人评估

- **基本类型**
  - 社区居家养老：评估的重点是老年人的独立生活能力、自我管理能力与环境支持条件。评估会涉及老人的认知能力、感知觉与沟通能力、情绪状态、行为表现、社交活动、非正式支持体系的作用、日常生活能力、排泄、疾病诊断、健康状况和疾病预防处理、营养、家居环境、医疗及社区服务的使用、用药情况等。
  - 机构养老评估：不同的老人院舍适宜于不同需求的老人，养老机构评估的重点是老年人的需求能否与院舍提供的服务相匹配。
  - 老年个案管理：评估的重点常常是服务的需求和需求满足状况。社区中的老年人个案管理评估的重点是身体功能、认知、情感和社会生活与环境因素，健康方面的条目较少。
- 评估的目的：①识别老人的优势和不足。②识别支持和维护现有功能的方法。③识别恢复丧失功能的干预措施。④识别替代丧失功能的支持措施。
- 评估的方法：实施评估的物理环境；选择最佳时机做评估；解释评估的目的；注意保密问题；通过观察收集评估信息。
- 评估工具：日常生活能力量表；工具性日常生活能力量表；福尔斯坦简易精神状态检查；老年抑郁量表；肖水源的社会支持评定量表和老年人家居安全查对表。
- 注意事项：平衡好老人自立与依赖他人的需要；关注最初提议做评估的人；老年人群体的异质性；尊重老年人的隐私权。

缅怀往事疗法

- 该法是基于老年人的心理特点发展而来的，通过回忆一生的成就，老年人能增强自己进入老年后的自尊，避免陷入绝望。
- 类型：整合性缅怀往事；工具性缅怀往事；传递性缅怀往事；叙事性缅怀往事；规避现实性缅怀往事；强迫性缅怀往事。
- 对老年人的抑郁症、自尊和社会化有积极的作用。对认知有严重问题的老年人，如患痴呆症的老年人，这一方法并不适用，但对有轻微痴呆症的老人可以有较好的成效。行为错乱的、有严重精神疾病的老人和失禁的老人也不适用。
- 社会工作者常用人生回顾型缅怀往事。在运用这一方法时最好先做一下前测，了解老年人对生活的感受。所用时间可以根据老年人人生回顾的目的、老年人的健康状况和个人的偏好等决定，一般每个重要的人生阶段会用两节的时间来讨论。

小组工作方法

- 特点：充分考虑身体不便和知觉限制，安排空间和使用辅助器具；带领者以积极的角色持续鼓励组员；节奏比年轻人的小组慢许多，带领者要学会欣赏成员点滴的进步。
- 专门适用于老年人的小组：现实辨识小组和动机激发小组。

老年社区照顾

- 重点目标人群：空巢与独居老人、高龄老人、伤残老人、失独家庭老人和其他困难老人。
- 老年社区工作方案：老年友好型城市与老年宜居社区；长期照护（4A原则，即可接近性（Accessibility）、可获得性（Availability）、可负担性（Affordability）和可接受性（Acceptability））；社区照顾（核心是“正常化”以及独立自主的自由选择，其内涵包括长期护理照料、非机构化、减少公共依赖、非正式照顾、选择与参与、需求导向的服务及成本效益7个方面）。

老年机构照顾

- 我国常见的养老机构类型：托老所；老年公寓；护老院；敬老院；老年福利院；养老院或老人院；老年护理院。
- 长期照顾设施中的社会工作服务的具体目标：协助居住者及其家庭在每个成员留在设施中的时期最大限度地利用本设施和社区相应的社会资源和健康资源；增强居住者、家庭和设施的员工之间的沟通；协助本设施获得并维护具有治疗作用的环境；通过鼓励社区参与本设施的事宜以及居住者和员工参与社区的事务。

妇女的需要和问题

- 需要：生命保障的需要；生殖健康的需要；妇女的权益和发展得到保障的需要；性别公正的政策、制度和社会环境建立的需要。
- 问题
  - 婚姻与家庭：离婚率上升、违法婚姻、重婚纳妾、姘居、婚外恋、单亲母亲、独身女性、贫困化和社会福利保障缺乏。
  - 暴力问题：婚姻暴力、拐卖妇女、性暴力、性骚扰和性服务以及基于男孩偏好的强迫堕胎等。施暴手段也是多种多样，不仅严重伤害了妇女的身心健康，也影响未成年子女的健康成长，还影响到社会的安定。
  - 生殖健康问题：妇女的生殖健康容易受到危害；妇女缺乏生殖健康方面的知识和维护生殖健康的权利意识；流动妇女中性疾病严重地威胁着她们的健康，她们极度缺乏生殖健康方面的有关知识。
  - 留守妇女的问题：生活负担重，精神压力大，甚至犯罪率也在上升。流动妇女的问题：工作权益受到侵害、工资低和工作不稳定，常常在留在城市和回到家乡之间困扰，以及面对与孩子长期分离（留守儿童）的精神压力，生殖健康的权利得不到保障。
  - 就业问题：城镇妇女失业率高，女性在劳动力市场受到排斥，女性打工者很难享受到医疗服务。女性收入比男性差，女性就业者集中在报酬比较低的领域。
  - 贫困化：贫困人口中，妇女约占60%，且大多数在农村。
  - 参政：参政比例低、性别不平等且存在“四多四少”的现象。
  - 失独家庭问题：因为疾病或意外让她们遭遇独生子女夭折的厄运，在经历了“老来丧子”的人生大悲之后，已失去再生育能力的她们只能独自承担养老压力和精神空虚。面临巨大的养老、医疗和心理等方面的困难。

妇女社会工作

- 特点：关注妇女的多样性；关注妇女的声音和经验；了解、理解和接纳妇女的现实处境；个人的即政治的；注重本土妇女工作经验的总结和提炼。
- 目标
  - 直接目标：缓解压力和宣泄情绪；重塑自我，提升对自我的认识；解决妇女的实际困难和需要。
  - 中间目标：协助妇女重新界定妇女问题，认识到“个人的即政治的”；提升性别平等意识，促进自省、自信和自我认同；建立妇女的支持小组，减少成员的孤独感。
  - 最终目标：重新建构权利关系；建立妇女网络与网络之间的连接；倡导和建立全社会的性别公正和公平的意识和制度。3个目标层次之间是递进的逻辑关系，不可割裂，它们显示了解决问题的不同层面。
- 原则：承认妇女的多样性以及与其一起工作的视角的多样性；尊重妇女作为独立的个体，而不是家庭角色的扮演者；了解、理解和接纳妇女的现实处境和她们的生存选择；认识到妇女本身也是一个资源，有能力处理自己的问题；妇女是发展的主体，而不是客体；增加妇女的资源和选择的多样性；将个体与群体联结起来，促进妇女之间，特别是具有类似经历的妇女之间的互助；社会工作者与服务对象之间的关系是平等的。

- **针对妇女具体需要和发展的工作**
  - 婚姻和家庭关系调适：夫妻关系、婆媳关系和亲子关系的调试。
  - 单亲母亲家庭的服务
    - 观念：单亲家庭是一种现实存在，是正常的家庭形式；单亲母亲的问题不是单亲母亲个人的问题，而是社会福利不足和社会歧视观念等导致的问题；尊重单亲母亲应对问题的能力和智慧。
    - 问题：单亲子女教育难，单亲母亲贫困化，就业和再婚难，社会对单亲母亲的歧视和偏见使得她们的生存环境恶劣，缺乏针对单亲母亲家庭的社会保障等。
  - 失独家庭的服务
    - 问题：失独之痛难以排解，进而产生逃避、厌世甚至仇恨等心理；养老出现困境；现有的救助政策保障力度不够，无法满足这些家庭的需求；婚姻破裂，甚至陷入经济困境，社会缺少对他们的关心和支持。
    - 干预措施：社会层面，倡导保障失独家庭的社会政策不断加强和完善；社区层面，了解困境，营造对这个群体尊重、关怀和帮助的氛围；家庭层面，通过家庭工作，提供心理辅导，鼓励夫妻相互支持和互助。
  - 性别视角的家庭工作原则：尊重和接纳现实中家庭形式和婚姻形式的多样性；重新调整家庭权利，避免家庭暴力、冲突与资源分配不均；工作和家庭生活的协调与平衡；父亲的责任和母亲的责任同样重要，都需要训练；社会应该为家庭提供必要的资源和服务，减轻家庭的负担。
  - “家庭为本”和“妇女为本”原则的使用策略
    - “家庭为本”服务的信念：协助家庭最好的方法是加强和提高家庭的自主能力。在实践上，这个准则要求服务必须以家庭为重心，强化家庭的功能，使之有效地履行家庭本身的角色；改善各项社会制度，以减少它们对家庭功能的损害。
    - “妇女为本”的实践原则：要求尊重家庭中妇女作为独立的人的需要和情感，不仅把她们视为家庭角色的扮演者，更强调不能为了所谓的家庭利益而忽视或者牺牲妇女的利益。
    - “妇女为本”是对传统的以“家庭为本”中忽视妇女利益的一种补充。家庭问题不只是家庭内部成员之间的关系问题，更是深受社会政治、经济和文化影响的问题。
- **针对伤害妇女行为的干预**
  - 婚姻暴力
    - 特征：受虐妇女综合征；暴力循环；暴力正常化。
    - 理论分析：心理学（侧重从个人因素来探讨，认为施暴者个人的认知、行为和情感方面的缺陷导致了暴力行为）、社会学系理论（从个人与家庭等微观系统分析暴力产生的原因）和社会性别理论（认为家庭暴力是一种男性对女性行使的权力，是父权文化的产物）。
  - 拐卖妇女：指以出卖为目的，涉及拐骗、绑架、收买、贩卖、接送和中转妇女等行为。危害有损害身心健康和给家庭带来灾难。
  - 性骚扰和性侵害
    - 性骚扰：只要是一方通过语言或形体有关性内容的侵犯或暗示，给另一方造成心理上的反感、压抑和恐慌，都可构成性骚扰。
    - 性侵害：在性方面造成的对受害人的伤害。
  - 干预原则和策略
    - 干预原则：关注受害妇女的生命安全；接受受害妇女描述的问题而不是责怪受害者；尊重受害妇女的人格独立，提升她们的自信心；与受害妇女建立信任、真诚的专业关系。
    - 干预策略：促进相关立法及法律完善；为受害妇女提供各种形式的服务；建立受害妇女支持小组；开展反对针对妇女的暴力行为的综合干预行动，建立多部门合作机制。

对流动妇女和留守妇女的服务

- 流动妇女：优化她们的生活和工作环境；针对她们的需求开展有针对性的服务；建立她们之间的支持小组，建立她们的互助关系系统。
- 留守妇女：倡导政策方面关注农业女性化带来的农业问题；用政策和资源改善留守妇女的精神生活，并创造提供安全的生活环境；建立妇女组织，增强她们之间的互助。

针对妇女的生殖健康的服务

- 干预的原则：妇女是生育的主体，而不是客体；妇女主动参与健康计划的制订和实施，而不是被动的承受者。
- 服务策略：倡导健全具有社会性别敏感性的妇女生殖健康的政策；建立“以社区为基础，以妇女为中心”的服务策略。

推动妇女参政

- 妇女参政：权力参与（指妇女进入国家及社会事务的各个管理阶层，进行决策与公共管理）和民主参与（妇女作为主体行使民主选举和建议等权利）。
- 推动妇女参政：要建立具有性别敏感性推动妇女参政以及为妇女参政指导的思想和理论体系；要倡导和监督保障妇女参政的立法和维护法律及政策的贯彻执行；在微观层面推动基层妇女民主参与和权利参与。

改善妇女贫困状况：政策支持；预防贫困的出现以及对贫困的政策支持和资金扶持；小额贷款和农村综合发展等形式缓解妇女的贫困状况。

维护妇女权益

- 维权的内容：维护妇女合法权益，就是使宪法等各项法律赋予妇女的权益，在她们生活的方方面面得到充分的享受，而不受到侵害。
- 维权途径：向社会以及妇女宣传各种维护妇女权益的法律知识；调查研究妇女权益状况，为健全和落实权益保障立法提供事实依据；监督妇女权益的落实状况；倡导和督促健全维护妇女权益的机制。

推进性别平等的工作：宣传和贯彻马克思主义妇女观；宣传男女平等的基本国策；推动社会性别主流化的工作。

- **主要基础理论**
  - 女权主义理论：自由主义女权主义；激进女权主义；社会主义女权主义；后结构女性主义。
  - 社会性别理论
    - 社会性别是从女性主义理论中发展出来的一个核心概念，一个分析问题的视角。生理性别是人类生理上的事实，由染色体决定，具有先天性，不可改变。
    - 主要观点：制度因素和文化因素是造成男性和女性的角色及行为差异的原因，两性差异不等于女性次于男性；人们现有的社会性别观念是社会化的产物；社会对妇女角色和行为的预期，往往是对妇女生物角色的延伸；社会性别的角色不是生物性别决定的，而是后天学习来的，它是可以改变的；社会结构有利于男性，女性是受歧视和排斥的群体；性别既存在于私人生活领域，也存在于公共生活领域；社会性别概念是对传统社会性别关系不平等的不认可和挑战；社会性别是一种社会身份，它与其他社会身份（如阶级和民族等）交织在一起；个人的问题，也是政治的问题。
- **性别分析方法**
  - 性别角色分工分析：妇女承担生育、生产和社区管理的角色，使得妇女的活动和发展空间受到很大的限制而不能参加一些公共性的活动。
  - 性别需求分析
    - 实用性社会性别需求：指在社会生活中妇女就其社会承认的角色而确定需要。
    - 战略性社会性别需求：指的是由于妇女在社会中的从属地位而产生的需求，这类需求涉及分工模式和权利等，满足这类需求可以协助妇女取得更多的平等权利，改变现存的分工模式和角色，挑战妇女的从属地位。
  - 其他性别分析方法：大树图——寻找问题的成因和结果，找到有效的干预途径；性别分类资料收集方法。
- **妇女增能的方法**
  - 妇女增能的目的：让妇女学会掌握生活空间，发展各种有利的动力，包括自我意识觉察（个人层次）、互助合作开拓资源与机会（人际层次）、摆脱或者改变受压迫的环境（环境层次）。
  - 干预目标：意识提升；增强能力，发展技能；参与并扩展在家庭、社区和社会方面的支配和决策的力量；行动。
  - 干预方法：透明化；鼓励和肯定；权利分析；意识觉醒；倡导政策改变。
- **性别视角的妇女社会工作方法**
  - 建立关系：具有性别敏感性的倾听、反映感受和表达同感；接受和协助妇女厘清责任归属，而不是责怪她们；鼓励表达个人化的故事和经验；肯定妇女在家庭中所承担责任的价值；尊重妇女的语言表达逻辑和接纳自己的情绪；社会工作者和服务对象的平等关系。
  - 协助妇女重新界定问题，提升意识：不要将问题个人化，以减少妇女的自责；评估社会因素对个人生活的影响；协助妇女反省女人的处境和角色如何演变而来；关注生育健康权利；寻找个人处理问题的能力、资源与环境等之间的关系，协助个人认清无力感是怎样形成的。
  - 挖掘自身潜能，联络周围资源，解决所面对的问题：协助妇女认清自己的性格、特长和优势，肯定已经为解决问题而做过的努力和取得的成绩，使其从中看到自己的能力和优势；协助妇女分析问题本身带来的机会和挑战；协助了解关系中的权利；发展更多可能的行动以供自由选择；协助妇女从自己的生命故事回顾中找到解决问题的动力和契机；协助妇女联络周围的资源，建立支持小组。
  - 建立支持小组：建立小组要兼顾妇女的两种性别需求。妇女有实用性社会性别需求和战略性社会性别需求。在满足妇女现实需求的基础上，进一步启蒙妇女的思想意识，实现战略性社会性别需求的目标才比较现实；小组活动的时间和场地一定要根据妇女的情况而定；性别敏感小组的工作内容；支持和鼓励妇女自助小组。
  - 社区层面：宣传与教育、参与式学习、倡导、资源连接和多部门合作。
- **多部门合作**
  - 多部门合作通常是解决妇女问题的一个比较根本和切实可行的方法。因为妇女问题不是妇女个人的问题，其根本是社会问题或者导致社会问题；妇女本身存在于社会各级阶层和各种部门中，因此，解决它需要各相关部门的配合协作。
  - 多机构合作的参与对象和干预对象都是多样性的，合作方式也是多样性的，它不仅是对受害者的救助和对家暴群体的干预，也会带动所有参与者乃至全社会接受教育，改变观念，反对家暴，兼顾了预防和制止家庭暴力2个方面。

- **定义与分类**
  - 定义：在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。
  - 分类：残疾人包括视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾的人。
- **残疾人权利和基本需求**
  - 平等的“法权”概念：确保残疾人享有与“健全人”同等权利，并能以“正式公民”身份生活，在获得同等机会情况下为社会做出积极贡献。
  - 康复权；教育权；劳动权；文化生活权；社会福利权；环境友好权。
- **面临的问题**
  - 物质层面的困难：经济困难；住房困难；医疗困难。
  - 精神层面的困难：指残疾人在心理上的压力感。“污名化”的残疾文化对残疾人及其家庭带来巨大的精神压力，这种压力增加了残疾人及其家庭成员的情感变化和心理负担，并在社会支持系统等方面陷入困境，尤其是残疾人家庭的长期照顾者在“污名化”的社会环境中常常体验着孤独感、焦虑感和无奈感。
  - 社会交往的困难：残疾人及其家庭成员在物质层面和精神层面的弱势，直接导致其社会交往的困境，不仅社会参与机会少，而且有时不得不放弃参与。
- **残疾人社会工作**
  - 定义：指社会工作者秉承利他主义的宗旨，运用社会工作专业知识和方法，帮助残疾人进行能力建设并克服自身缺陷的局限性，构建社会性支持系统并克服各种环境障碍，使得残疾人能够全面融入社会生活，并提升人类社会整体生活质量的活动。
  - 目标：尊重残疾人的公民权利，实现残疾人体面工作和尊严生活，推动残疾人树立“自尊、自信、自强、自立”观念，全面提升素质，为社会做出更大贡献，达成“共建、共享、共融”的具有亲和力的文化，从而提升人类整体的生活质量。
  - 特点
    - 理论视角的特殊性：残疾发生上的社会代价论、残疾康复的社区照顾理论和残疾融合上的社会网络理论。
    - 功能发挥的特殊性
      - 微观层面：为残疾人提供直接的物质性帮助；提供能力建设的支持服务。
      - 中观层面：推动残疾人社会组织和为残疾人服务的社会组织的发育；推动社区性残疾人社会支持系统的发育，它是一项动用社区资源的创新性服务方式。
      - 宏观层面：推进残疾人社会政策的变迁，提高残疾人的生活质量；增加社会资本，形成“亲和力”的残疾人文化。
  - 实务提前的特殊性：更加注重残疾病患应该得到长期的照料；更注重社会资源的整合，更重要的是激发残疾人及其家庭成员的潜能；更加注重服务对象的优势和能力，强调残存功能的发挥。

- **残疾人服务发展**
  - 理论层面的转型：在致残原因的理论分析上，从个人责任理论转向社会责任理论；在残疾现象的理论分析上，从社会标签理论向社会照顾理论的转变。
  - 方法层面的转型：在工作方法的理念分析上，残疾人社会工作正在实现由供养理论向回归社会理论的转变；理论模式由直接介入模式向综合服务模式转变。

- **主要内容**
  - 政策层面
    - 残疾人社会保护政策体系建设：社会保护是由政府和各类社会组织建立起保护性制度和措施，以避免或减少残疾人群体在快速社会变迁过程中所遭受到的利益损害。
    - 残疾人的民生权利和人身权利得到法律的维护和保障。
    - 实施发展残疾人事业的国家规划，把残疾人事业纳入经济社会发展格局。
  - 服务层面
    - 教育康复
      - 含义：针对在社区或机构中的婴幼儿、学龄前儿童和学龄期的青少年以及部分成年人，其重点是从出生到学龄前的残疾婴幼儿和少年儿童的早期干预，以及义务教育阶段后的与职业康复和就业安置等相关的教育工作。
      - 内容：针对残疾人群体；针对残疾人父母、监护人或家属等；针对社会组织、残疾人服务组织和各类爱心人士。
    - 职业康复
      - 含义：指通过一系列措施，稳定且合理地解决残疾人的就业问题，主要是提供职业服务，如职业咨询、职业评估、职业指导、职业训练和有选择的安置工作。
      - 职业康复的流程：职业咨询；职业评估；职业培训；就业指导。
    - 社区康复
      - 含义：依托于城乡社区，充分利用各种社区资源，在医疗、职业、教育和社会等康复领域为残疾人提供方便、经济、有效和可行的“全面康复”服务，促进残疾人在社会生活和家庭生活中重塑自我，积极参与社区公共事务，并建立“亲和性”高的残疾人社区文化。
      - 内容：开展残疾的预防工作；开展康复评定和建档工作；开展具体的康复服务。

- **社区康复模式**
  - 文化背景：中国的社区结构在世界上有独特的稳定性和强大的内聚力，这是由中国传统文化决定的，开展社区康复必须深刻了解我国的文化背景。
  - 有利条件：社区建设工作已成为我国社会主义建设事业的组成部分；社区中有配置较为合理的资源；在社区中残疾人可以得到方便、及时的康复服务；在社区中可因地制宜地为残疾人提供各种康复服务。
  - 如何开展社区康复
    - 原则：社会化的工作原则；成本低、覆盖广的原则；因地制宜的原则；因陋就简的原则；因势利导的原则；康复对象及其家庭积极参与的原则。
    - 内容：开展残疾的预防；开展康复评定；开展全面康复服务。
- **社会康复模式**
  - 社会康复和社区康复的根本区别
    - 社会康复：是残疾人康复事业中的一个重要组成部分，是现代康复医学的一个环节，主要是指在康复机构和社区里都应该采取的措施中有关社会生活方面的内容。
    - 社区康复：是残疾人康复工作的一种具体形式和途径，是在一定地域和范围内落实各项康复措施的工作，这些措施中也包含着社会康复的措施。
  - 概念：从社会的角度，采取各种有效措施为残疾人创造一种适合其生存、创造、发展和实现自身价值的环境，并使残疾人享受与健全人同等的权利，达到全面参与社会生活的目的。
  - 目标：使功能丧失降低到最低限度，防止可能增加的损伤，最大限度地提高生理功能；增强残疾人对于困难情境的自我处理和自我照顾能力以及向他人倾诉和沟通的能力。
  - 内容：协助康复医师正确地诊断，有效地医治，以维持残疾人康复后的健康状况和自我照顾能力；要考虑残疾人康复后应有的基本医疗设施，包括地方性的医疗单位、残疾老年人、残疾儿童的疗养所及福利机构的设施；家庭照顾方案的实施。康复社会工作者要与康复医师和护士等定期到残疾人家庭探访，提供康复指导；要与有关机构协调，开展一切必要的和可能的社会服务项目，促使残疾人有效利用医疗设施，同时补充医疗服务的不足；提供社会工作的专业服务，包括合法权益的维护及提供职业培训和特殊教育的机会与条件，切实解决残疾人的社会适应问题，满足他们的社会福利需求，帮助他们重新参与社会生活。
  - 措施：协助政府机构制定法律、法规和各种政策来保护残疾人的合法权益；保障残疾人生存的权利；为残疾人自身的发展提供帮助；消除家庭中、社区里和社会上的物理性障碍；大力提倡和实现人道主义精神；组织残疾人与健全人一起参加社会文化、体育和娱乐活动；帮助残疾人实现经济自立，或提高其经济自立能力；鼓励和促进残疾人参与社会的政治生活。
- **职业康复模式**
  - 流程：咨询、评估、培训和就业指导。
  - 残疾人职业指导的目的在于帮助残疾人选择职业、选择职业课程、介绍就业和增进职业效率。
- **教育康复模式**
  - 教育康复的主要对象是机构中和城乡社区的各类残疾人，也称为特殊教育。
  - 重点是从出生到入学年龄前的残疾婴幼儿和少年儿童的早期干预，以及义务教育阶段后与职业康复和就业安置等工作相关的教育工作。
  - 如何配合特殊教育工作
    - 对残疾人：要配合特殊教育工作者进行针对残疾人的基础文化科学知识及劳动和职业技能的训练，加强对学龄前和学龄期残疾儿童身心全面发展的课外训练。
    - 对残疾人父母、家属：社会工作者要使他们正确认识和对待残疾人。
    - 社会工作者在帮助残疾儿童和家属的同时，还要促使社会组织、服务机构和其他残疾人康复工作者掌握有关知识，并使各种专业人员的知识和技能不断提高。

- **矫正社会工作**
  - 含义：将社会工作实施于司法矫正体系中，是专业人员或志愿者在社会工作专业价值观指引下，运用社会工作的理论、知识、方法和技术，为犯罪者或具有犯罪倾向的严重违法人员（如吸毒者），在审判、监禁、社区矫正、刑释或强制戒毒期间，提供思想教育、心理辅导、行为纠正、信息咨询、就业培训、生活照顾以及社会环境改善等方面的服务，使其消除违法犯罪心理结构、修正行为模式和适应社会生活的一种福利服务活动。
  - 功能与作用
    - 针对违法犯罪人员：监管功能、矫正功能和服务功能。
    - 针对社会环境：营造有利于更新改造的家庭和社区环境；促进刑罚制度朝人性化和科学化方向发展。
  - 特点
    - 特殊性：为特殊社会困难群体提供福利服务。
    - 复杂性：强制性监管与人性化服务交织相伴。
    - 长期性：服务期限与刑罚执行期限基本一致。
    - 专业性：法律专业与社会工作专业相结合。
  - 社区矫正：指与在监狱执行的“监狱矫正”相对的行刑方式，它是将符合社区矫正条件的罪犯置于社区内，由专门国家机关在相关社会组织以及社会志愿者的协助下，在判决、裁定或决定确定的期限内，矫正其犯罪心理和行为恶习，并促进其顺利回归社会。
- **服务对象**
  - 需要
    - 基本生存条件的保障需要：维持基本生活所需的经济收入或最低生活保障，维持基本生活所需的住房条件，维持身体健康的卫生医疗待遇等。
    - 教育和就业权益的保障需要：通过帮助服务对象接受较好的教育来实现其有效就业，同时帮助其实现自新、自强和自立的目标。
    - 正常家庭生活的需要：鼓励和协助服务对象构建和恢复正常的家庭生活，这既是为了满足服务对象对于正常家庭生活的需求，也是为了创造良好家庭环境，促进服务对象更顺利地转变。
    - 再社会化的服务需要：矫正社会工作的又一目标是通过矫正计划措施的实施，促进服务对象恢复和重建其严重缺失的社会功能，成为社会正常的成员。
  - 问题
    - 加害社会与加害他人的行为使其较难取得社会公众的同情：矫正社会工作的服务对象是罪犯或具有犯罪倾向的违法人员，虽然从一定意义上说他们也是社会困难群体，但是他们过去的行为曾经给社会和他人造成过伤害。因此，社会一般民众鄙视和厌恶他们，不会像对待社会工作其他领域的服务对象（如儿童、老人和残疾人等）一样给予其同情与帮助。
    - 社会功能缺失的严重程度增加其功能恢复与重建的难度：社会功能的严重缺失，要从生理、心理、思想、行为、生活方式和社会交往等多方面给予其矫正服务，才能使矫正对象达到恢复和重建的目的。
    - 受刑者的身份使其处于社会资源网络的边缘地位：他们无法得到或很少得到一般社会民众可以得到的经济、物质和社会保障资源，在生活、教育、就业、卫生、住房、家庭婚姻和社会交往等方面都将面临比一般社会民众更大的压力。

- **司法判决前**
  - 对犯罪嫌疑人：通过与犯罪嫌疑人及其家属和周围社区的接触了解，写一份有关其背景的调查报告并提交法庭做审判参考。包括犯罪事实的纪录、前科和本人的生活史。
  - 对亲友帮助：家庭关系协调及家庭成员心理和情绪辅导；社区资源连接以应对生活困难；为失去依靠的家庭成员提供生活照料。
- **监禁场所中**
  - 协助服刑人员适应监禁场所生活：帮助服刑人员熟悉监狱环境；协助服刑人员戒除不健康的生活习惯；协助服刑人员解决生活困难；预防服刑人员间犯罪观念和行为的交叉感染。
  - 为在监服刑人员提供专业咨询服务：公民教育；心理和情绪辅导；职业技能训练；人际交往意识与能力提升。
  - 帮助在监服刑人员加强与社会的联系：帮助服刑人员了解外面社会的变化；帮助服刑人员加强与其家庭的联系；帮助服刑人员构建支持性社会网络。
- **社区矫正中**
  - 缓刑、假释和监外执行人员的监督管理和教育帮扶：保持良好品行，不得与品行不端者来往；服从司法行政机关和社区矫正机构的命令；接受社会工作者辅导；及时汇报工作、生活和居住状况，不经批准不得离开居住地等。
  - 院舍训练的组织管理：通过向中途家庭、寄养家庭、教养院和感化院的受助者提供住院或寄宿等训练机会。
  - **社会服务计划的执行**
    - 社会服务：也称社区服务或社区劳役，是近年来西方国家较为盛行的一种替代短期自由刑的非监禁化的社会处遇措施，是通过判定罪犯在社区中的社会福利机构从事规定时间的无偿劳动或服务，以此赎罪悔过的刑罚措施。
    - 功能：通过从事公益劳动和服务以培养罪犯的劳动习惯和社会责任感，在服务过程中学会生产和生活技能以增强就业能力，在社会交往中学会处理人际关系的本领以增强社会适应能力。这种处遇方式最大限度地避免了监禁刑罚造成的隔绝和恶习的交叉感染。
  - 为社区服刑人员提供社会服务：促进就业、帮助接受教育、做好基本生活救助和落实社会保险。
- **刑满释放后**
  - 提供住宿场所：为暂时不被家庭接纳或无家可归的刑释人员解决安身问题，同时在住宿中提供监管和辅导服务，帮助刑释人员顺利完成由监禁环境向开放社会的过渡。
  - 提供就业和就学辅导：寻找工作或继续求学是刑释人员回归社会的重要途径和手段。社会工作机构和人员在这方面的服务包括对刑释人员进行工作技能培训、帮助联系介绍职业和帮助联系就学学校等，同时还要通过辅导帮助其养成工作和学习的意识和习惯。
  - 提供生活辅导和医疗保健转介服务：刑释人员中有相当部分人员具有不良生活习惯，社会工作者的职责也包括为其提供生活辅导和医疗保健转介服务，帮助其养成良好的生活习惯。
  - 提供物质援助：刑释人员往往缺乏生活工作的物质条件，为帮助其尽快建立起正常的生活和工作秩序，社会工作者应挖掘和利用社会资源对其进行物质援助。
- **针对涉毒人员**
  - 为吸毒者提供戒毒治疗及康复服务：掌握戒毒人员的个人背景资料，建立戒毒人员档案；定期或不定期对戒毒人员进行个案辅导或家访；与相关单位和部门合作，为其创造回归社会的良好环境和条件；对戒毒人员进行技能培训、职业指导和就业援助。
  - 为社会大众提供预防性禁毒教育及宣传服务：通过小组活动或班会等形式，对中小学校的学生、教师和家长进行禁毒宣传教育；跟进学校和社区中滥用药物和毒品的青少年，为其提供个案辅导和家庭辅导；在社区开展禁毒宣传教育，以增强社区居民的禁毒意识和群防群治能力；发动和组织社区志愿者参与禁毒工作，为戒毒人员回归社区提供社区支持。

理论与视角

- 行为主义理论：认为行为是个体对当前环境所做的反应，不适当的行为是个体对当前环境所做的不适当的反应，矫正社会工作者的任务就是要对矫正对象的不适当的行为进行治疗或矫正，帮助其学习和掌握对当前环境的恰当的反应模式。
- 认知理论：认为人的不良行为主要产生于认知上的错误或理性思维能力的缺乏，社会工作者的主要任务就是要帮助其获得对世界的正确认知或完善理性思考的能力，从而使行为能得到正确的、理性的引导。
- 标签理论：认为犯罪是社会互动的产物，而个人被社会上的重要他人（如警察和法官）贴上标签，描述为偏差行为或犯罪者，他就逐渐自我修正，自我认定就是偏差行为者或犯罪者，因而“破罐破摔”，在行为方面更加偏离社会规范。因此，社会工作的一个重要任务就是“去标签”，即通过一种重新定义或标定的过程来使那些原来被认为或自认为“有问题的人”恢复为“正常人”。
- 优势视角：相信每一个人都有“优点”，都有向健康方向发展的潜能，即便是曾经违法犯罪的矫正对象也如此。优势视角下的矫正社会工作是一种策略性地弱化服务对象的问题，更多地关注服务对象的优势和潜能的社会工作实践的理论视角。
- “社会–心理”视角：犯罪行为的产生，既有其自身心理因素的原因，又有其周围环境因素的影响；矫正成效的大小，既取决于自身的努力，又受制于社会环境的影响。因此，矫正社会工作者应该具有“人在情境中”的系统认识视角，整体、全面地去了解和认识矫正对象，既提供改善自我认识的服务，又加强矫正对象所处社会环境方面的工作。

主要方法

- 改善偏差心理和行为
  - 行为治疗法
    - 评估方案：不重视人的内在心理机制，只注重人的具体可见的、可以度量的外在问题行为。为了客观地显示治疗效果，在治疗前首先要对问题行为的表现进行记录，包括行为出现的次数和强度，以便与治疗后的情况进行比较。
    - 治疗的策略与技巧：反应性治疗技巧（反制约、系统脱敏疗法和厌恶疗法）；操作性治疗技巧（正增强、负增强、削减、塑、连扣和惩罚）；综合性治疗技巧（由规则管理行为、模仿、敢于自表训练和松弛训练）。
    - 增强物的使用：①初级奖励品，指可以满足人们基本需要的东西，适用于年纪较小和智力较低的人。②次级增强物，指可以满足人们精神、社会和心理需要的东西，适用于年纪较大和智力较高的人。
    - 强化程序：是一个以指定的行为出现次数或时间距离来奖励某种行为的具体计划。凡理想行为出现便给予奖励是连续强化，凡理想行为出现后只做不规则奖励的是间歇性强化。
  - 理性情绪治疗模式
    - ABC理论：A代表引发事件，是指服务对象遇到的当前发生的事件；B代表服务对象的信念系统，是指服务对象对当前所遭遇事件的认识和评价；C代表引发事件之后出现的各种认知、情绪和行为。
    - 治疗技巧
      - 非理性信念的检查技巧：即对服务对象情绪和行为困扰背后的非理性信念进行探寻和识别的具体方法。主要包括反映感受、角色扮演、冒险和识别。
      - 非理性信念的辩论技巧：即对产生服务对象情绪和行为困扰的非理性信念进行质疑和辨析的具体方法。主要包括辩论、理性功课、放弃自我评价、自我表露、示范、替代性选择、去灾难化和想象。
  - （接下页）
- （接下页）

- 主要方法
  - （接上页）
  - 改善偏差心理和行为
    - （接上页）
    - 同伴教育在矫正服务的运用
      - 效果：①改变了自我认同，提升了自信，获得了价值感。②明确了自身定位，获得了使命感和责任感。③增强了帮助同伴的动力，提升了生活意义。④增强了抵御毒品诱惑的能力。⑤为其他同伴树立了弃恶从善、改过自新的榜样。
      - 方法：同伴教育辅导员能力提升小组，同伴教育主题活动，“同伴信箱”“星火计划”“同伴之音”和“同伴演讲”。
  - 改善社会环境
    - 社区工作方法在矫正社会工作中的运用：进行综合治理，以改善矫正对象的生活环境；开展社区教育，培育社区居民接纳和尊重矫正对象的意识和习惯；挖掘社区志愿力量，共同参与社区矫正工作。
    - 社会工作行政在矫正社会工作中的运用：宏观上把社区矫正的政策法规变成社区矫正的服务活动；微观上通过加强对社区矫正服务机构内部管理的途径提高社区矫正的实施效果。
    - 社会工作研究在矫正社会工作中的运用：矫正社会工作在我国是一个新兴的社会工作实务领域，其中的许多问题都需要逐个研究解决。
  - 个案管理
    - 运作程序：发掘个案和转介、评估和选择、计划制订、计划执行、监督和评估、结案。
    - 运作与实施中需要注意的问题：要重视和善于与矫正对象建立良好的专业关系；要有重点、分步骤地制订矫正工作计划；要善于协调多部门和多机构提供整合性的服务；要着眼于矫正对象的潜能发掘和自己解决问题，切忌包办代替。

概念界定

- 优待：指对现役军人、残疾军人以及复员军人、退伍军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属和现役军人家属等对象，在经济、政治和社会等方面给予物质照顾和优先、优惠待遇。
- 抚恤：指对现役军人、残疾军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、复员军人和带病回乡退伍军人等优抚对象给予的精神抚慰和物质照顾待遇，主要包括死亡抚恤和残疾抚恤两类。
- 安置：指对退役士兵、军队离退休干部、军队退休士官、军队退休志愿兵、无军籍退休退职职工和无军籍离休干部的安置，主要包括落实政治待遇和生活待遇。

优抚安置社会工作

- 含义：在优抚安置领域，综合运用社会工作的专业知识、技能和方法，以优抚安置社会工作服务对象及其相关人员和系统为工作对象，协助有需要的优抚安置社会工作服务对象整合社会资源、协调社会关系、预防和解决问题、恢复和改善社会功能，使优抚安置社会工作服务对象有更好的社会适应和福利的活动。
- 领域：各级民政部门内设的优抚安置部门以及指导的优抚医院、光荣院、烈士纪念建筑物保护单位、军供站和军队离退休干部休养所。
- 特点：政治性、特殊性、协调性和有限性。

服务对象

- 需要
  - 优抚医院社会工作服务对象：治疗康复需要；基本生存需要；家庭生活需要；社会交往需要；社会尊重需要。
  - 光荣院社会工作服务对象：婚姻家庭的需要；健康维护的需要；社会参与的需要；社会尊重的需要。
  - 复员退伍军人安置社会工作服务对象：就业权益保障的需要；社会再适应的心理调适需要。
  - 军休社会工作服务对象：军队情结的需要；社会尊重的需要；健康维护的需要；多元养老的需要；社会参与的需要。
- 问题
  - 优抚医院社会工作服务对象：生活适应困难，缺乏病理常识和自理及护理知识；心理障碍严重，难以接受伤病残导致的障碍；生活保障问题；家庭婚姻障碍，生儿育女困难；社会隔离问题。
  - 光荣院社会工作服务对象：心理失衡；社会地位下降；社会隔离；老年慢性病增加与生活质量受损；老化问题。
  - 复员退伍军人安置社会工作服务对象：就业；隐性失业；延迟上岗。
  - 军休社会工作服务对象：角色失调；心理失衡；行为失范。

- **优抚医院社会工作**
  - 总体内容：协助处置服务对象及其家庭的问题；协助增强服务对象对医院环境的适应；协助处理服务对象与医疗系统的关系；出院及跟进服务；其他方面。
  - 特别内容：复员军人慢性病医院社会工作主要是常规社会工作服务；荣誉军人康复医院社会工作与康复社会工作（或残疾人社会工作）紧密相关；复员退伍军人精神病院社会工作属于精神病理社会工作（或心理卫生社会工作），它是最深入的社会工作治疗的一种。
- **光荣院社会工作**
  - 主要内容：入住前的评估和准备；适应院内生活；个案心理辅导；策划和组织简单易学的活动；协助服务对象提高自我管理和自我服务能力；鼓励服务对象参与院舍活动；引导服务对象正确看待死亡；利用社会资源；推动志愿服务并督导；促进专业服务发展；影响社会及环境决策。
  - 特别内容：疏于照顾问题；药物滥用与药物依赖问题的解决和预防；性与亲密问题。
- **复员退伍军人安置社会工作**
  - 主要内容：协助服务对象适应新工作和新生活；协助服务对象充分利用和发掘自身和外部的正式和非正式社会支持网络；加强协调沟通；做好信访接待；协助搭建信息咨询平台；推进社会政策的良性改变。
  - 特别内容：适应角色转变，开启新的生活和工作是工作重点。
- **军休社会工作**
  - 主要内容
    - 接收安置前：收集和分析列入交接计划的军休干部的相关资料，做好待移交军休干部需求的预评估和问题的预诊断；协助待移交军休干部了解移交地方后的相关政策。
    - 接收安置中：协调移交部队解决遗留问题，配合做好交接过程中军休干部的思想工作；审核军休干部档案时，及时发现可能存在的问题，做好评估和诊断；利用上门“家访”机会开展有针对性的个案工作；利用移交部队、军休服务机构和军休干部三方见面的机会，做好群体性的政策解答和心理疏导；协调相关部门为军休干部办理医疗、落户、组织关系和档案移交等方面的手续。
    - 接收安置后：角色转换、心理补偿和精神慰籍、发展新的人际关系、实现“六个老有”等方面提供服务。
  - 主要功能：协助角色转变；促进发掘和利用资源；促进社会政策良性改变。
- **烈士褒扬**
  - 主要内容：讲解工作，开展群体性的心理辅导；策划有针对性的宣传纪念活动；协助烈士遗物和史料的收集；协调烈士遗属与陵园的纠纷；协助做好前来扫墓的烈士遗属及亲朋的精神抚慰工作；协助完善解说词；推动志愿服务并对志愿服务进行督导；推动相关政策完善，协助做好宣传解释。
  - 主要功能：烈士遗属的悲伤辅导和心理疏导；倡导完善政策，协调落实待遇，舒缓矛盾纠纷；策划社会宣传，扩大社会影响。
- **军供社会工作**
  - 主要内容：及时发现过往部队中存在的生理和心理问题，配合部队做好预防、解决和转介；动员社会力量，整合社会资源，完成好军供保障任务；协调组建工作人员支援网络，加强工作人员的心理辅导及沟通技巧，协助工作人员进行压力释放、情绪疏导和问题解决；开展研究工作，提供军供站管理和发展方面的政策建议。
  - 主要功能：及时发现、预防、舒缓和解决问题；落实军供保障任务。

- **认知和情绪问题的处理**
  - 相关理论：社会角色理论；认知行为理论；社会融合理论。
  - 介入重点：基于角色分析的认知行为治疗模式；基于多层面分析的社会融合模式。
- **临终关怀与哀伤辅导**
  - 相关理论
    - 人生回顾：是一种通过回顾、评价及重整一生的经历，使人生历程中一些未解决的矛盾得以剖析、重整，帮助个体发现新的生命意义的心理和精神干预措施。
    - 临终关怀：指向临终服务对象及其家属提供一种积极、全面的照料，以控制疼痛、缓解其他相关生理症状以及解除心理、社会与灵性层面的痛苦为重点，强调通过保守性的治疗和支持性的照顾，尽可能地使服务对象能够有尊严、无痛苦、安宁、舒适地走完人生的最后旅程。
  - 介入重点
    - 精神问题的解决：关于生命的意义
      - 具体步骤：建立良好的信任关系；回顾人生经历；制作人生回顾手册。
      - 在人生回顾的过程中，社会工作者要善于“积极倾听”。
    - 难以承受的告别：临终关怀与哀伤辅导
      - 针对服务对象的临终关怀：全程陪伴走过最后一程；探寻生命的价值；开展“死亡教育”；加强各层面协调沟通；处理未完成的事务与愿望；协助做好后事处理。
- **危机干预方法**
  - 相关理论：人本主义和存在主义理论；危机干预和任务中心模式。
  - 介入重点
    - 危机干预的7个阶段：开展评估；建立关系；聚焦问题；稳定情绪；制订方案；实施计划；后续跟进。
    - 任务中心模式：准备或进入；探索问题；确定目标和时间限制；规划和制订任务；结束任务，即终止和评估。
- **支持网络建构**
  - 相关理论：社会再适应理论；社会支持理论。
  - 介入重点
    - 正式网络的建构：部门联动；政策倡导；资源连接。
    - 非正是网络的建构：开展小组和个案辅导。
- **社会工作督导**
  - 相关理论：增强权能理论；社会工作督导。
  - 介入重点
    - 辨识无力感
      - 辨识受督导者内心感受的无力感状态：由于个人特质导致的无力感状态；由于挫折经历导致的无力感状态。
      - 辨识督导关系中的无力感状态：由于督导者正式权力导致的无力感状态；由于督导者非正式权力导致的无力感状态。
    - 增强权能
      - 提高受督导者的权利意识：为消除督导关系中的不平等状态，督导者与受督导者澄清彼此的角色期待。增强权能取向的督导关系基于平等的地位，强调虽然由于督导者身份和专业知识带来了正式或非正式权力的差异，但受督导者比被督导者更接近服务对象及其生活情境，从而与服务对象共同成为后者问题解决的专家。
      - 增强受督导者的能力感：富于同理心地倾听，协助宣泄负面情绪；肯定受督导者能力与付出，协助发现工作成效，提升价值感；将问题归因外在化，减低失能感。
      - 发展受督导者的能力：改变和主动参与的态度；批判性分析环境系统中权力与压迫的能力；分析问题、制订行动策略的能力；开展改变行动和解决问题的能力。
    - 效果评估
      - 过程取向：着重于评估增强权能程度，即受督导者无力感的降低程度，主要包括权利意识增强程度、能力感提升程度以及能力增强程度等。
      - 结果取向：着重于评估服务目标完成程度，主要包括服务投入情况、产出情况、结果、效率、效能和质量评估。

- **社会救助**
  - 概念：指在社会成员因个人原因、自然原因或社会原因致使基本生活难以维持时，由政府和社会为其提供基本物质保障的救助制度。
  - 内容：最低生活保障，特困人员供养，受灾人员救助，医疗救助，教育救助，住房救助，就业救助，临时救助。
  - 工作方针
    - 救急难：“急难”两字凸显了社会救助的急迫性和重要性。在一个人的生命和生活处于危机时刻，社会救助要在第一时间给予最直接、最有效的物质帮助，保全生命，保障基本生活。
    - 托底线：依照救助对象的申请并经过法定程序审核批准后实施，具有无偿性。社会救助是社会保险和社会福利等其他社会保证制度的补充，在整个社会保障体系中起着托底的作用。
    - 可持续：对于陷入困境中的社会成员来说，需要政府和社会不间断的支持和帮助才能彻底改变境遇，提高生存能力，改善自身生活质量。对于政府来说，在充满风险和变动的现代社会，必须拥有足够的与救助需求相适应的财力保障，才能使社会救助行为持续进行，并且需要更加科学和人性化。
- **社会救助社会工作**
  - 服务对象的主要需求：生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。
  - 定义：指在社会救助领域，社会工作者根据社会救助的性质与特点，以社会工作价值理念为指导，以社会工作的专业理论为依据，采用社会工作专业方法与技巧，为社会救助对象提供专业服务的过程。这个过程包括物质方面的社会救助、精神层面的内在提升以及救助对象社会功能的恢复。
  - 特点
    - 救助对象的多样性：社会救助的服务对象范围广泛，有贫困无依的老人和儿童，有找不到工作的失业人员，有残疾人和重症病人等失能人士，有因为突发事件而使生活暂时陷入困境的家庭，还有因自然灾害导致的受灾人员等。
    - 救助类型的复杂性：针对不同救助服务对象的特殊情况，社会救助社会工作所能够提供的救助期限、救助形式以及救助服务数量差异很大，内容丰富，种类多样。
    - 工作过程的持续性：服务过程不仅要协助政府经办机构为救助对象发放救助款物，及时解决贫困群众的生存困难，使他们脱离险境，而且要设法逐步增强他们的生活能力和战胜贫困的信心。
    - 工作方法的融合性：依据救助服务对象的不同、贫困类型的不同以及贫困产生原因的不同，社会救助社会工作所采取的工作模式是不一样的。
    - 工作依据的政策性：社会救助的体系比较复杂，除了《社会救助暂行办法》外，各个省份还有相配套的一些政策规定。社会工作者在参与社会救助过程中，需要认真分析服务对象的贫困程度、致贫的原因以及可能获得的救助类型等方面，这些都必须以相应的法规政策为依据。
  - 作用
    - 协助服务对象申请适合的救助项目：社会工作者首先要熟悉社会救助的项目、内容和程序，对相关法规政策有清晰的了解，然后帮助服务对象正确分析自身的状况，对照政策做出是否符合申请要求的判断，最后在政策范围内申请合适的救助项目。
    - 协助服务对象提升反贫困的能力：除了协助其获得政策范围内的救助外，社会工作者还要帮助贫困家庭和个人发掘社会资源，提高生存能力，培养工作技能，改善生活质量，通过自身努力彻底摆脱贫困。
    - 促进服务对象的社会融合与社会支持：需要为服务对象创造机会参与社区活动，增进他们与其他居民的交流，扩大他们的交往范围，帮助他们积极融入正常的社会生活中。
    - 疏导和解决服务对象的心理困扰：因为无法抗拒或无力改变的原因而陷入生存困境的个人和家庭，在精神和心理层面可能受到了不同程度的伤害，他们因而会封闭自己，缺乏信心，或者抱怨命运以及社会不公。社会工作者在实施救助服务过程中，要及时发现服务对象的这些心理特征，并运用社会工作的专业知识和方法及时介入和进行干预。

最低生活保障	服务对象识别；帮助申请救助；提供心理支持；调节家庭关系；开展能力建设；促进社会融入。
特困人员供养	提供基本生活条件；提供日常生活照料；提供疾病治疗；办理丧葬事宜。
医疗救助	协助申请救助；改善救治环境；协调医疗资源；强化社会支持。
住房救助	协助申请住房救助；宣传讲解政策。
教育救助	提供教育机会；提供教育补助；心理能力建设。
就业救助	转变就业观念；自我认知调整；职业技能培训；连接就业资源。
临时救助	危机干预；外展服务；机构救助。
受灾人员救助	协助安置受灾人员；及时开展危机干预；修复社会支持系统；社区重建与发展。

- **社会支持网络**
  - 定义：指由个人之间的接触所构成的关系网，通过这些接触（关系网），个人得以维持其身份，并获得情绪、物质、服务和信息等支持。
  - 基本假设：人类的生存需要与他人合作，并且依赖他人来获得协助；人的一生中都会遭遇一些可预期和不可预期的事件发生；人们在遭遇一些事件时，需要自身资源以及外部资源的支持；当人们遭遇事件处于压力之下时，社会支持网络能缓解负面的压力；一个人所拥有的社会支持网络越强大，就能够越好地应对来自外部的挑战；社会中的困难群体需要强化他们的社会支持网络，增强社会支持功能。
  - 个人与支持者的关系类型：工作伙伴；生活协助；关系连接；心灵抚慰。
  - 建构途径
    - 丰富社会支持网络的成员：社会工作者要有意识地丰富社区内外支持网络中的成员，发挥这些成员直接服务或者间接支持的作用。
    - 整合社会支持网络的资源：要合理整合来自政府、社会和市场的各种资源。既要利用制度性的正式资源，又要努力争取来自社会的非正式资源。
    - 发挥社会支持网络的功能：物质援助、情感慰藉、心理疏导、关系支持。
  - 应用策略
    - 政府层面：参与政策倡导作为政策的倡导者，社会工作者要积极发挥桥梁作用，促使各项社会政策的制定和实施。
    - 社会层面：发挥组织影响，要善于利用社会组织的影响和力量为救助对象服务，同时鼓励救助对象多参与公益性组织和团体开展的活动，通过参与获得更多的社会支持网络中的关系资源，获得更大的受益。
    - 社区层面：提供专业服务，要恪守社工价值理念，要以专业理论知识指导实践，要运用专业方法与技巧。
    - 个人层面：强化网络效益，社会工作者介入社会救助领域时，要特别注重救助对象个人社会支持网络的建设，促使其通过亲戚、同事和邻里等关系以及其他正式或非正式的渠道与他人接触，鼓励救助对象积极融入社会关系网络。社会工作者可以从网络规模、网络基础、网络质量、网络强度4个方面评估救助对象个人的社会网络支持网络状况。
- **个案管理**
  - 程序：可分为制订计划、实施计划和评估计划3个阶段，有进入机构、接案、评估、设定目标、介入、连接资源、检查和评估7个步骤。
  - 具体方法：评估服务对象、确定服务方式、撰写服务报告、制订服务计划和实施服务计划。

- **家庭**
  - 定义：一群通过血缘、婚姻或者法律联系起来，并且拥有共同的历史和未来以及深厚感情联系的人所组成的集合体。
  - 类型：核心家庭、主干家庭、联合家庭、领养家庭和寄养家庭。
  - 家庭的变迁与社会工作：家庭结构的转变不仅是简单的结构变化，同时也意味着家庭成员之间互动交流关系和方式的转变以及家庭成员需求的改变。作为社会工作者，需要将家庭结构的改变与家庭成员互动关系和方式的转变以及家庭成员需求的变化联系起来，并且将这些变化放在家庭的日常生活场景中考察。

- **家庭社会工作**
  - 含义：运用社会工作的专业理论和方法，帮助家庭解决面临的困难，发挥家庭的社会功能，以满足所有家庭成员的发展和情感需要的专业服务活动。
  - 特点：针对家庭的日常生活和沟通交流方式进行干预；协助家庭成员改善引起家庭困扰产生的环境因素；为家庭成员提供直接、具体的支持和帮助。
  - 基本功能
    - 增强家庭的能力，帮助家庭成员做好改变的准备。无论是遇到危机，希望解决目前困难的家庭，还是寻求潜能发挥，希望提高生活水平的家庭，都可以在社会工作者的协助和支持下为未来的生活做好改变的准备。
    - 结合家庭的治疗和支持，保障家庭维持有效的家庭功能。社会工作者在协助家庭克服目前困难的同时，还需要为家庭提供必要的支持，即需要协助家庭寻找解决困扰的方法。只有将家庭的治疗和支持结合起来，才能为家庭维持有效的家庭功能提供保障。
    - 促进家庭功能的改善，维护家庭成员有效、满意的日常生活方式。家庭社会工作不仅仅局限于保障家庭能够维持有效的家庭功能，同时还需要与受助家庭成员一起改善家庭的功能，更好地满足家庭成员成长发展的需要，并且根据家庭成员的要求维护家庭成员有效、满意的日常生活方式。
  - 家庭社会工作与家庭治疗
    - 区别：起源不同、关注焦点不同、工作理念不同、专业关系不同、专业技巧不同。
    - 联系：服务领域的相互影响、服务模式的相互影响、服务原理的相互影响、工作人员的相互影响。
  - 基本假设：家庭支持是家庭成员社会生活的基础；家庭中心视角是把握家庭成员需求的关键；家庭危机是促使家庭成员改变的重要契机；生态视角是理解家庭内外部环境的重要依据。

- **重要理论**
  - 家庭系统理论
    - 基本观点：家庭成员的问题是整个家庭不良的沟通交流方式导致的；家庭所面临的危机既是机会，也是挑战；因问题而导致的家庭功能失调能够得到有效解决。
    - 核心要素：家庭作为一个整体大于各部分之和，而不是各部分之间的简单相加；家庭系统努力维持改变和稳定之间的平衡，并且通过问题的解决找到新的平衡点；家庭系统中任何一名成员的改变都影响其他的家庭成员；家庭成员的行为遵循循环影响的原则，不仅父母影响孩子，孩子也影响着父母；每个家庭系统包含很多次系统，同时它又归属于更大的社会系统；家庭系统依据已经建立的规则运行。
  - 家庭生命周期理论
    - 家庭也像人一样有一个成长、发展的自然变化过程，这就是家庭生命周期理论的核心观点。家庭生命周期理论强调，家庭成员之间的互动交流关系以及他们的需要会随着家庭的发展在不同阶段呈现出不同的特征，每一家庭发展阶段都有不同的任务和要求需要家庭成员去面对，使家庭成员感受到一定的压力。
    - 家庭生命周期分为8个阶段：家庭组成阶段、学前子女家庭阶段、学龄子女家庭阶段、青少年家庭阶段、子女独立家庭阶段、家庭调整阶段、中年夫妇家庭阶段以及老年人家庭阶段。
  - 家庭抗逆力
    - 基本假设：家庭在逆境中也像个人一样并不一定必然出现问题，任何家庭在问题面前都有应对困难的能力，并且通过克服逆境中的困难可以寻求新的发展机会。要求社会工作者从提升家庭应对问题的能力出发，把影响家庭发展的因素分为不利的危机因素和有利的保护因素，并且通过加强保护因素和减少危机因素这两种途径提高家庭应对逆境的能力。
    - 针对保护因素和危机因素，家庭抗逆力认为，二者常见的关联方式有3种：平行式、抵消式和综合式。
    - 瓦希把家庭抗逆力分为3个方面，即家庭信仰系统、家庭组织方式和家庭沟通过程，家庭信仰系统是家庭抗逆力的关键。
  - 生态系统理论
    - 微观系统：指个人直接进行面对面接触和交往而组成的系统，它对个人的影响最为直接、最为频繁，构成个人成长过程中最重要的生活场所。
    - 中观系统：个人积极参与的两个或多个微观系统之间的互动关系，这种互动关系不仅影响个人直接参与的系统，同时也影响个人在两个或者多个系统之间的转换。
    - 外部系统：指对个人有影响但个人并不直接参与的系统，这样的系统也对个人的生活安排发挥着重要的作用。
    - 宏观系统：指影响个人的思想和行为的社会文化价值系统，它是维持个人的信念和行为方式的重要影响因素，尤其在目前的网络时代，信息和知识的传递范围更广、传递速度更快、传递手段更多样，对个人生活的影响也越来越突出。
- **主要内容**
  - 改善亲子关系的家庭服务：以父母和子女关系的改善为服务焦点，并且以增进亲子之间的沟通交流和家庭社会功能为目标而开展的各项社会工作专业服务活动。常见的有家庭行为学习、家庭照顾技巧训练以及家庭心理健康教育等。
  - 改善夫妻关系的家庭服务：家庭社会工作的服务焦点集中在家庭夫妻关系的改善上。婚姻辅导和家庭暴力的干预等都是常见的以改善夫妻关系为目标的家庭服务。
- **现阶段服务内容**
  - 家庭的救助和帮扶：以整个家庭作为帮助的对象，其目的是为了保障整个家庭的基本生活水平。
  - 改善家庭亲子关系的服务：常见的有家庭生活教育、与家庭有关的主题活动以及家长学校等不同服务。
  - 改善夫妻关系的服务：有婚姻调解和婚姻学校等形式，其目的是为了解决夫妻之间的矛盾和冲突，改善夫妻之间的沟通交流，维护家庭的稳定与和谐。

- **基本原则**
  - 家庭处境化原则：要求社会工作者在观察和评估家庭成员的需求时把家庭成员放在家庭的日常生活环境中，观察和了解家庭成员之间以及家庭成员与周围环境之间的互动交流状况，关注家庭成员的日常生活。
  - 家庭成员增能原则：要求社会工作者在帮助家庭成员解决问题的过程中，鼓励家庭成员积极参与问题的解决过程，增强家庭成员自身的能力，提高家庭成员的自信心和独立性。
  - 家庭个别化原则：要求社会工作者避免裁减受助家庭成员的需要以适合社会工作者预先安排的服务模式，要求社会工作者直接从受助家庭的日常生活出发，了解受助家庭的具体生活处境和沟通交流的方式，准确评估受助家庭成员的需求，并且根据受助家庭的实际需要设计服务介入的计划。
  - 家庭成员需求满足原则：社会工作者既要关注受助家庭成员的目前需要，也要关注受助家庭成员的长远需求，并且跟随受助家庭成员需求的变化将问题的解决和预防以及发展结合起来。
- **实施步骤**
  - 接触阶段：社会工作者与受助家庭成员初次见面，评估受助家庭成员需求，并且与受助家庭成员建立初步的信任合作关系的阶段。这一阶段的主要任务包括与受助家庭约定初次会谈的时间和安排，为初次家庭会谈做准备，以及安排第一次家庭会谈等。
  - 开始阶段：社会工作者正式开始与受助家庭开展服务介入活动的阶段，除了与受助家庭建立稳定、信任的合作关系之外，还需要与受助家庭成员一起制订服务介入的目标和计划。主要任务有与受助家庭成员建立稳定的合作关系，全面评估受助家庭成员的问题，明确服务介入的目标和基本要求。
  - 介入阶段：运用专业服务方法和技巧，直接影响受助家庭成员的过程。主要任务有明确自己的专业角色，运用专业方法和技巧影响受助家庭成员，以及协助家庭成员解决家庭面临的问题。
  - 结束阶段：开展家庭社会工作服务的最后阶段，是社会工作者与受助家庭成员协商结束服务活动的相关事项，并退出服务活动的阶段。主要任务有与受助家庭成员协商服务结束事项，总结和巩固整个服务活动的成果。
- **常用方法**
  - 家庭评估
    - 家庭结构图
      - 用图形方式来表示家庭的结构、家庭成员之间的关系以及家庭的一些重要事件等，它帮助社会工作者迅速、形象地了解和掌握受助家庭成员的结构、家庭成员关系以及其他一些家庭情况。
      - 绘制原则：在辈分排序中，长辈在上，晚辈在下；在同辈排序中，年长的在左，年幼的在右；在夫妻关系排序中，男的在左，女的在右。
    - 家庭生态图
      - 用于表示家庭成员与家庭外部环境之间的互动交流关系，帮助社会工作者了解受助家庭成员与家庭外部环境互动交流的状况以及家庭拥有的资源和面临的困难。
      - 由不同的圆圈组成，中间的圆圈代表家庭，圆圈内家庭成员的关系按照家庭结构图的要求表示，家庭外的圆圈代表与家庭有密切关系的个人和机构。
  - 家庭干预：在家庭干预过程中，社会工作者需要运用一些专业的技巧影响受助的家庭成员，以推动其发生积极的改变。常用的干预技巧有观察、聚焦、例子使用、再标签和问题外化等。

定义

学校社会工作是政府、社会各方面力量或私人经由专业社会工作者运用社会工作的理 论、方法与技术，对正规或非正规教育体系中全体学生，特别是处境困难学生，以及与学生相关的教师、家长、学校和社区提供的专业服务。

目的

帮助学生或学校解决所遇到的某些问题，调整学校、家庭及社区之间的关系，发挥学生的潜能以及学校、家庭和社区的教育功能，以实现教育目的乃至若干社会目标。

要素

学校社会工作的工作对象、学校社会工作者和学校社会工作的目标。

特点

专业性；科学性；艺术性；实践性。

功能

- 推进学生知识学习，为丰富其人生奠定基础：学校社会工作者积极协助学校提供最有利于学生学习的环境与条件，满足全体学生在知识、能力和情绪等方面的发展需要。
- 帮助处境不利学生，促进教育机会均等：采用社会工作专业的理论和方法回应学生需要，对于处境不利的学生做深入而客观的了解，同时给予接纳、支持与鼓励，并提供专业服务，以弥补其处境不利的缺陷，协助他们获得应得的教育资源，实现最大可能的成就，以此促进教育机会均等的实现。
- 协助学生能力提升，适应社会发展需要：协助学生更好地完成社会化任务，使其拥有与所处社会环境适应的能力，了解社会经济、政治和文化的发展状况，明确自己的发展方向，清楚个人发展与社会进步的关系，保持与社会同步，不断从社会进步中汲取养分和获得资源，使自己成为社会进步的积极力量。
- 促进学生人格完善，实现人生积极成长：需重视学生人格的发展和完善，为塑造学生良好的人格特质发挥积极的作用，使学生能够发展个人潜能，积极面对生活上的挑战，有效地解决问题。
- 协调各方教育资源，形成优质教育合力：学校社会工作可以在学生、家长、学校和社会之间形成合力，协调和推动社区、企业及其他资源，让学生、家庭以及学校受惠，并促进不同社会服务之间的联系，为学校提供支援，促进学生的发展。

所有学生一般需要

- 促进学生与健康成人和益友的联系能力：注重建立老师与学生之间的良好互动关系；注重提升学生对自我性格的认识；引导学生分辨益友和损友；注重巩固学生与父母的关系；协助学生了解何谓健康的异性朋友关系、异性朋友关系的必备元素及健康的异性朋友关系对个人发展的积极意义。
- 增强学生明确自我身份和有效处理冲突的社交能力：协助学生建立公民意识；协助学生认识自己所生活的城市或乡村，从而增强“乡土情怀”和主人翁意识；明白在日常生活中不应歧视来自不同地区的人士；协助学生建立贡献家乡的愿景；引导学生思考如何贡献祖国和家乡；和学生一起分析子女与父母发生冲突的原因，并提供解决的参考方法。
- 满足学生情绪控制和表达能力的需要：指导学生学习有关情绪的基本概念；培养学生分辨个人情绪的能力；提高学生识辨别人感受和情绪的能力；引导学生明白不适当地表达负面情绪可能对人际关系产生的负面影响；鼓励学生与家人朋友倾诉不愉快的心事；引导学生认识情绪问题的形成及其影响；引导学生以正面想法去面对负面情绪。
- 促进学生学业发展和认知能力的培养：引导学生认识理性思考、创意思考和批判思考 3 种不同的思考技巧；掌握各种思维性格的特点；运用不同的思维性格处理日常生活中的难题；引导学生认识事实和意见的区别。
- 促进学生提升采取行动的能力：注重改善学生的常规社交行为；让学生理解道歉的重要性；指导学生如何赞赏别人和正确回应别人对自己的赞赏；引导学生探讨宽恕的意义。
- 提升学生分辨是非的能力：教导学生了解公平的意义及其重要性；分辨有公德和缺乏公德的行为；学会在追求公平时懂得尊重别人并顾及他人的需要和感受；懂得反省自私的行为；探讨与朋友发生矛盾时应有的态度；引导学生探讨诚信议题。
- 增强学生自我效能感的需要：引导学生拥有天生我才的观念，辨识在不同领域里的自我效能感；引导学生通过其自身的成功经验体验自我效能感；理解父母的期望；协助学生订立切实可行的目标；提升学习方面的自我效能感；减少扭曲思想的负面影响；协助学生掌握理想的含义。
- 促进学生培养亲社会规范的能力：引导学生理解国有国法，家有家规；识别不同社群的风俗习惯；明白每个人都有既定的社会责任；分辨社会对从众行为的不同期望；了解遵守及违反社会规范时的正面制约和负面制约；教导学生衡量遵守有争议的社会规范时的正面制约和负面制约；培养学生在做出决定的过程中要加入道德考虑；培养学生批判地面对有矛盾的社会接纳行为。

部分学生特殊需要

- 学业困境学生：学业困境是指学生的学业成绩没有达到学习上期待达到的标准；学生遭遇学业困境往往是多因素交错影响的结果。
- 人际关系困境学生：人际关系困境是指在交流过程中渴望与人沟通、得到别人理解却因为种种原因难以实现的一种状态。主要表现为沉默寡言型、遭人排挤型、行为偏激型和专横霸道型。
- 家庭生活困境学生：家庭贫困和特殊家庭的学生，包括低保家庭、单亲家庭、再婚家庭、服刑人员家庭和残疾人家庭等。面临的困境有情绪问题、经济压力问题和孩子照顾的问题。
- 心理状况困境学生：在学校里，学生常见的心理状况困境有沮丧、压抑、抑郁、冷漠、妒嫉、焦虑、孤独和浮躁等。
- 特殊行为群体学生：有暴力倾向、网络成瘾或者违纪的学生。具有特殊行为问题的学生往往具有特别的个人经历、失败的家庭教育或不良的社会影响。

- **服务模式**
  - 学校内部
    - 概念：在学校社会工作服务中，当社会工作者被纳入学校管理体系成为学校编制的一员时，可以称之为学校内部的社会工作服务模式，这一模式包含内部巡回支持和内部驻校两种方式。
    - 优点：当学校社会工作者成为学校的一员时，不易受到来自学校人员的排斥，较易在校内建立关系网络，得到校内老师的支持，以便有效掌握学校的资源和问题。
    - 缺点：学校社会工作者易受制于学校体制，当学生与学校产生冲突时，难以维护学生的利益。假如树立起“老师”的形象，则容易与学生产生距离，不利于专业关系的建立。
  - 机构派驻
    - 概念：一般是由校外民间机构派员工进入学校，协助进行专业服务，属于外部支持。政府向社会工作服务机构购买服务，社会工作者由机构派往指定的学校，与所在学校为合作关系。
    - 优点：外部支持可以节省聘用社会工作者的人事经费，对学校辅导人员不易造成竞争压力。学校社会工作者不用受制于学校的体制，容易维护学生的权益，处理问题较为超然。
    - 缺点：学校社会工作者作为外来者，不熟悉校内文化，容易与校方产生隔阂，学校对于学校社会工作者的接纳和配合会有所不足，服务成效不易估量。
- **抗逆力理论**
  - 抗逆力是指个人面对生活逆境时，能够理性地做出正向的、建设性的选择方法和应对策略的能力。
  - 基本原则
    - 抗逆力有常规和非常规两种形式。前者通常表现出亲社会取向的行为方式，遵从社会规范与道德，认同主流社会文化，同时也得到社会的认可和接纳。后者通常表现出反传统、反社会和反主流的行为倾向，具有挑战常规、对抗成人和批判现实的特征，往往会受到成人的指责、朋辈群体的排斥和公众舆论的压力。
    - 构成要素：抗逆力由外部支持因素（I have）、内在优势因素（I am）以及效能因素（I can）3 部分组成。
    - 基本步骤：增加亲社会联结；建立清楚一致的界限；教授生活技能；提供关怀与支持；建立和表达高期望；提供机会，促进参与。
    - 培养学生抗逆力的策略：引导学生了解他们所处的环境中有哪些不利的因素，这样他们才能够做出正确的改变和成长。引导学生正确判断哪些是急需解决的不利因素。
- **个案管理**
  - 适用对象：学校社会工作进行个案管理的对象是那些有特殊需要和处境不利的学生，主要包括学业困境、人际关系困境、家庭生活困境、心理状况困境及有特殊行为问题的学生。
  - 过程：识别服务对象；对服务对象的生态系统进行分析，评估服务对象的需要；评估服务对象的社会支持网络；完成资源、社会支持网络和服务对象三者的对接；监管服务的传输；评估。
  - 角色：服务经纪人和使能者。
- **小组工作**
  - 基本程序：选题、招募、甄选、实施、评估和跟踪。
  - 实际运作：考察与预估阶段；制订计划阶段；实施计划阶段；评估与调整计划阶段；实施调整后计划阶段；再评估阶段。
  - 项目评估：客观成效评估；主观成效评估；中期评估，质性评估。

含义

- 社会工作者针对某一个目标社区运用各种专业方法，如个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政和社会工作研究等提供多元化服务，提高居民社会意识，协助居民运用社区资源，解决社区问题。
- 社区社会工作是社会工作的一个专业方法，主要强调综合运用实践模式（如地区发展、社会策划和社区照顾），通过科学的工作过程，采用系列专业技巧，处理社区问题和推进社区发展。

目标

- 促进居民参与，解决社区问题：社会工作者认为社区问题的解决主要应依靠社区居民，相信居民有能力处理与他们日常生活密切相关的问题。
- 改善社区关系，提升社区意识：社区关系有对外关系和对内关系两种表现形式。
- 挖掘社区资源，满足社区需求：挖掘社区的人力、财力和物力资源，并通过资源的合理配置，来满足社区居民的需求。

特点

- 以社区为对象：为居住在社区中的个人、家庭提供服务，更重要的是服务整个社区。
- 重点解决社区居民所面临的集体性问题：集体性问题主要是指社区居民，无论男女老少都面对的问题，这些问题直接影响了居民的日常生活、社会交往以及各种权利等，造成了诸多不便，影响社区生活质量的提高。
- 采用宏观结构的视角分析和介入问题：社区社会工作是以整个社区为对象的，而社区问题常常与社会转型和社会变迁有关，涉及整个社会的政策和制度。
- 强调社区参与，关注人的发展：社区参与的理念强调社区发展的行动主体应从政府转移到民众，通过社区居民“自下而上”有组织地参与解决与他们共同利益相关的问题，来提高居民的生活质量，凝聚社区意识，提高社区生产力。
- 重视社区资源的挖掘和运用：一是重视社区人力资源的开发，包括社区居民骨干和社区各类组织的领导者等；二是重视社区组织资源的开发。

- **城市社区**
  - 社区公共服务
    - 社区就业服务：开发社区就业岗位，鼓励多种形式就业；宣传和执行落实再就业优惠政策；开展社区就业服务和就业培训。
    - 社区福利服务：为老年人、残疾人、贫困者、青少年以及优抚对象提供福利服务。
    - 社区医疗卫生服务：社区疾病预防与康复工作；社区精神健康工作；社区环境卫生治理。
    - 社区教育：从社区教育的基本目标角度看，社区教育的内容主要有补偿式教育、控制式教育和发展式教育 3 种。从社区教育的服务功能角度看，社区教育的内容有家庭生活教育、公民教育、成人教育和健康教育 4 个方面。
    - 社区治安：宣传教育工作；协助公安机关开展工作；协助有关部门加强对外来人口的服务与管理；向政府及公安机关反映社区治安动态，以及对社区治安管理工作的意见、要求和建议。
    - 流动人口服务：流动人口城市融入相关服务；流动人口劳动就业服务；流动儿童服务；流动人口计划生育服务。
  - 社区志愿服务：策划社区志愿服务项目，带领志愿者开展服务；发掘培养志愿者骨干，培育扶持社区志愿服务组织；组织开展志愿者培训，提升服务水平；做好志愿者管理，推动志愿服务事业持续发展。
- **农村社区**
  - 农村社区建设：开展农村社区服务试点；提升农民素质能力；培育发展农村社区社会组织；培训外出务工人员，推动就业和创业。
  - 农村扶贫开发：执行国家扶贫开发相关政策，使政策更好地惠及贫困人口；在一些地区开展促进农村生计发展的社会工作服务项目。
  - 农村特殊群体社会服务
    - 农村留守儿童社会服务：留守儿童成长服务、家庭服务、青少年犯罪预防与行为偏差青少年矫治服务、社区托管服务。
    - 农村留守老人社会服务：机构养老服务、居家养老服务、社区养老服务、老人合法权益保障服务、老人文化娱乐活动。
    - 农村留守妇女社会服务：协助开展保健服务、心理健康服务、技能训练和创业支持服务、文化娱乐活动。

- **社区社会工作的过程**
  - 社区分析：社区类型分析；社区基本情况分析；社区问题分析；社区需求分析。
  - 政策分析
    - 分析社会政策的层次：一般而言，高层政府制定的社会政策涵盖面大，政策规定也较为笼统和概括，基层政府和企事业单位的福利政策则较为具体，更具有可操作性。
    - 分析政策内容和政策过程：内容分析探讨的是政策目标、服务方案（制度）设计、服务获取的资格条件、服务提供的组织结构、财务安排等。政策过程分析包括政策制定和执行过程。
  - 社区服务（活动）方案策划
    - 策划前的分析工作：服务对象分析、问题分析、服务（活动）的逻辑推进步骤分析。
    - 策划的过程：确认社区需求、了解社区居民者服务对象的特征、订立工作目标、评估自身的能力、制订工作进度表、程序编排。
  - 社区服务（活动）方案执行：筹备阶段、服务阶段、结束阶段。
  - 社区服务（活动）方案评估：评估方法包括定量评估和定性评估。评估内容包括方案成效评估和方案过程评估。
- **社区社会工作的主要方法**
  - 资源连接
    - 社区资源是指可以被社区运用、为社区居民服务的一切人力、物力、财力、文化和组织等资源。
    - 连接方式：资源整合、资源共享和资源流通。
  - 推动居民参与
    - 社区参与的层次和形式：告知（这是最低层次的参与）、咨询（比“告知”上升了一个层次）、协商（虽然居民被邀请参加了决策过程，但社区建设或改造的最初设计者通常会设定讨论议题的范围，限定其他参与者的决策权）、共同行动（共同决策和共同分担执行责任）和社区自治（高层次的参与形式）。
    - 影响社区居民参与的因素分析：参与价值、参与意愿和提高社区居民的参与能力。
    - 推动社区居民参与的策略：促进社区居民对参与价值的肯定、提升社区居民的参与意愿、提高社区居民的参与能力。
  - 居民能力建设
    - 认知和思维能力：能够掌握社区生活和共同问题的知识和资料；能够理解资料的相互关系，批判地分析问题；能够引申和推理；能够进行分析和评价，并提出创新的建议。
    - 行为和技巧能力的培养：肯定模仿学习的重要性；可以采取个别训练和督导的方式；也可以采用示范、观看、心理预习、自我引导和复习等方法，帮助居民学习公开演讲、协商和游说等复杂技巧。
    - 情感和价值观的培养提升：要不断给居民灌输公民意识和价值，这些价值包括为他人着想、以公众利益为归依、不损人利己、勇于承担责任等。培育价值观的方法也是多种多样的，如领悟法、辩证法、理性分析法、观念扩展法和模拟游戏法等。社区社会工作者必须灵活运用组织过程，引起讨论，来巩固正面的价值观。
  - 建立社区支持网络：个人网络；志愿者联系网络；互动网络；邻里协助网络。

概念

- 社会工作者运用社会工作专业知识和技术于医疗卫生机构，从社会心理层面来评估并处理服务对象的问题，以医疗团队一分子共同协助病患及家属排除医疗过程中的障碍，使疾病早日痊愈，病患达到身心平衡，提高治疗效果。

作用和功能

- 医疗对社会工作的需求：社会变革和发展给医疗卫生领域带来挑战；人们日益增长的健康需求对卫生领域提出更高要求；医疗保障制度和健康照顾体系还须健全和完善；推进医务社会工作需要本土化。
- 发展医务社会工作的功能与意义：全面介入医疗过程，提高治疗效果；扩展专业性服务，积极倡导人性化医疗服务；拓展、整合、运用和协调各种社会资源；协助医疗机构发展公共关系，提升社会声誉；积极引导医疗服务向社区延伸；协助医院提供卫生教育；处理病患与医疗体系之间的关系；完善医疗机构的社会功能。

特点

- 服务领域广泛：疾病预防；疾病治疗；回归康复；家庭健康、社区健康和人群健康。
- 社会需求宏大：将社会福利和社会公平的价值观念和理念引入医疗服务领域；罹患疾病往往伴随心理失衡，社会支持需求增加，家庭支持系统需要加强；医疗资源不平衡，医患双方缺乏有效的沟通机制，医患矛盾凸显。
- 遵从证据为本：医务社会工作者必须具备相应的医疗基础知识；将“以病人为中心”的思维融入医疗品质导向中；社会工作只有以证据为本，才能提供最有效的服务。

价值理念和相关知识

- 医务社会工作者应具备的相关知识
  - 相关基础知识：社会工作理论基础与方法、人类行为发育理论、基本医学知识和疾病社会心理反应。
  - 最常用的理论：生命周期理论、危机干预理论、任务中心理论、人本主义理论、生态系统理论和社会网络理论。
- 医务社会工作特殊伦理议题与价值
  - 特殊伦理议题：隐私保护、有限资源的有效利用、安乐死、药物或临床研究，必须遵守相关不伤害和告知原则。
  - 价值理念：除了保持尊严与价值、潜能发展、案主自觉、资源运用和社会主义等普遍价值理念外，还应尊重服务对象的医疗权利、生活质量、医疗适应、医院表达、恢复功能和资源支持等特殊价值的运用。

- **公共卫生领域**
  - 主要内容
    - 通过流行病学的方法来认识社会问题对全人群健康状态和社会功能的影响，强调初级预防层面的干预。
    - 专注于通过干预强化社区、家庭及个人的健康水平，以此提高他们的健康、福祉和功能，尽量减少残疾发生和院舍化照顾。
    - 在一个多学科的环境下，由社会工作者与其他健康和公众服务的专业人员合作，确保所有目标人群都能获取健康照顾和社会服务。
  - 担当的角色：直接服务提供者、研究者、咨询者、管理者、项目计划者、评估者和政策制定者。
- **医疗机构与疾病治疗领域**
  - 慢性疾病与长期照顾
    - 服务需求：对于疾病的认知及对于疾病和治疗的适应需求；心理情绪支援、家庭支援网络及出院照顾等方面的需求；纾缓治疗及临终关怀的需要；处理疾病标签导致的心理和情绪困扰的需求。
    - 服务的内容：医疗适应方面、疾病认知方面、心理情绪支援方面、家庭支援网络和出院照顾方面提供服务。
  - 急诊室
    - 必要性：在急诊室开展社会工作服务可以及时应对病患家属和医护人员心理及社会需求，保持有效沟通，降低负面情绪的影响，优化医患关系，意义重大。
    - 角色与功能：社会工作者在急诊室工作中，与医护一起，多学科专业团队合作。社会工作者在工作中具有支持、团队支持与协商、资源整合等作用。充当病患及其家属的支持者、医护人员的协助者和急诊管理的协调者。
  - 妇女儿童
    - 妇产科医务社会工作：女性生殖器官疾病的病因分析，病理的诊断及防治，妊娠、分娩的生理和病理变化分析，高危妊娠及难产的预防和诊治，女性生殖内分泌调理，以及计划生育及妇女保健工作等。
    - 儿童医院医务社会工作：对儿童患者而言，社会工作者应该帮助其适应医院环境和治疗过程，降低其对于医院和治疗的恐惧感；对照顾者来说，社会工作者的工作重点是帮助个体或整个家庭从疾病造成的混乱中恢复正常，将整个家庭的功能调节到正常的状态。
  - 肿瘤治疗康复与纾缓疗护社会工作：经济资源协助；情绪心理辅导；协调医患沟通；社会福利咨询；出院安置计划；家属哀伤辅导等。
- **精神卫生领域**
  - 我国精神卫生领域的现状与特点：①精神疾病占我国疾病负担的首位。②我国精神障碍总体高发，但重性精神疾病患病率相对稳定，总体治疗率低。③精神卫生服务资源总量不足，资源配置不平衡。④精神卫生已经上升至公共卫生、社会问题，更涉及法律问题。
  - 作用
    - 角色：微观层面，在精神科医疗机构和社区中从事精神卫生临床社会工作服务的社会工作者，其角色是诊断者、咨商者、教育者、倡导者、转介者、联系者和协调者。宏观层面，主要指在政策服务方面的角色，有行政者、推动者和研究者。
    - 主要内容
      - 针对住院患者：住院适应，心理支持，各类治疗方法整合。
      - 针对精神病患者家属：减轻照顾者压力，提供精神疾病知识辅导、情绪和社会支持等。
      - 针对社区精神康复：普及精神健康，开展康复训练，连接社区资源，提供咨询，开展转介工作。
- **人口和计划生育领域**
  - 概述：中国人口与计划生育工作正从计划生育拓展到生殖健康，从单纯人口控制转向健康促进，从单一避孕方法的规定转向避孕方法知情选择，从单纯行政管理转向优质服务综合治理。
  - 主要内容：婚前咨询、妊娠咨询、避孕咨询、意外怀孕咨询、流产咨询和不育咨询。

- **公共卫生领域**
  - 个案工作：常常在社区紧急事件中运用，如危机干预咨询辅导，对开始制订疾病复康计划的个人和家庭提供临时救济；帮助家庭安家和重聚，协助家庭获取基本生活物资；对残疾或有心理和生理健康问题的个人提供特殊协助也是工作的关注点；重性精神疾病患者管理也常通过个案的管理实施个别化服务，帮助病人回归社区，恢复社会功能。
  - 小组工作：对于健康教育和培养良好生活习惯，特别适合运用小组方法。
  - 社区工作：公共卫生最常用的方法，包括居民健康档案管理、健康教育、预防接种、0～6岁儿童健康管理、孕产妇健康管理、患者健康管理、Ⅱ型糖尿病患者健康管理、传染病及突发公共卫生事件报告和处理以及卫生监督协管等服务。
  - 项目管理：通过项目管理、研究和资料收集发现问题；在公共卫生场所推进文化竞争力概念；和公共卫生人员一起促进社区增权，互惠学习，与设计、开发及研究公共卫生及社会制度的社会服务机构建立良好的伙伴关系；运用社会工作标准及原则来解决伦理困境。
- **医疗机构与疾病治疗领域**
  - 针对慢性疾病患者与长期照顾者：个案管理（社会心理评估、治疗依从性管理和压力管理）；小组工作（沟通技巧训练、健康教育和放松训练）。
  - 急诊室：危机干预、出院准备服务、社会心理评估和咨询服务。
  - 针对妇幼：个案工作方法，小组工作方法。
  - 肿瘤与纾缓疗护：肿瘤／癌症患者社会工作方法；纾缓疗护社会工作方法；预防与缓和医疗纠纷的常用社会工作方法。
- **精神卫生领域**
  - 需求评估：生理信息、社会信息和心理信息。
  - 对服务对象进行干预：精神病患家庭的干预流程；认知行为治疗；运用小组工作疗法。
- **人口与计划生育领域**
  - 基本流程
    - 评估：收集有关的资料、对问题进行评估、签订服务方案和协议。
    - 干预：根据协议完成自身的任务，督促和鼓励服务对象完成协议所规定的任务。
    - 结案：处理服务对象有时不愿结束的情绪。
  - 优生优育的指导
    - 优生工作：通过孕前保健咨询服务，普及孕前保健知识；宣传计划受孕，健康条件的准备；避免不利因素的干扰，如烟酒危害、环境、生物因素、药物致畸和社会心理影响等；避免近亲结婚。
    - 优育工作：根据孩子的生理特点和不同年龄阶段，进行科学的护理和抚育，合理安排孩子的衣、食、住、行。
    - 社会工作者综合角色的工作包括宣传母乳喂养；宣教合理喂养孩子，防止婴儿期贫血、佝偻病和营养不良的发生；定期监督小儿体格检查；进行计划免疫以预防传染病。

概念

社会工作者运用社会工作的专业理念与方法，在企业内外开展与职工的工作岗位适应、劳动环境协调、职业福利保障、职业生涯发展以及劳动关系协调等有关的服务与管理工作，其目的在于保障职工利益、提升劳动效率、促进企业和职工共同发展。

特点

- 争取职工的职业福利是企业社会工作的核心内容。
- 监督企业落实涉及职工权益的法律和法规，是企业社会工作的重要手段。
- 因地制宜开展和设计有特色的服务项目是企业社会工作的主要任务。
- 兼顾公共性和公益性与多方共赢的统一是企业社会工作的主要策略。

功能

- 提供物质帮助，协助困难职工摆脱困境。
- 为企业职工提供心理疏导和支持。
- 协调内外关系，增强企业组织的凝聚力。
- 维护职工合法权益，体现社会主义公平正义。
- 预防问题产生，促进社会和谐稳定。

取向

- 服务对象价值判断上的问题视角与优势视角。
- 与雇主关系上的抗争取向与共赢取向。
- 服务提供上的人力资源取向和工会取向。
- 服务模式上的个人发展模式和社群权益模式。

服务对象

- 以企业内的职工个体及职工家属为工作对象：针对职工个人（包括其家属）面对的问题或需要，通过个案辅导或引入相关资源予以解决。
- 以企业内的职工群体为工作对象：针对在较多职工中普遍存在的问题或需要而设计服务。可以通过协助建立朋辈互助网络，举办劳动技能培训班和大型主题活动等方式满足相关职工群体的需要。
- 以一个企业整体或企业内的管理部门为对象：企业管理者的管理理念、管理价值观和管理水平对职工的直接影响很大，如何协调好管理部门与职工之间的关系，是企业社会工作的重要内容。包括高层的决策、中层的管理以及基层的实施过程，都需要企业社会工作者的积极介入，以求得企业和职工之间良好的互动，达到既提高管理效率，又提升职工福利的目的。
- 以一个行业或一个社区为对象：在同一个行业或同一个社区内的企业或职工普遍存在一些共通的问题或需要。社会工作者可以推动设立活动中心或职工俱乐部，组织相应的群体联谊活动。

服务内容

- 介入职工职业生涯规划：通过为职工提供职业生涯辅导，帮助职工自我设计职业生涯规划，促进职工职业生涯的发展。
- 介入职工情绪管理：通过识别职工的不良情绪，对存在着不良情绪的职工予以疏导，以缓和其不良情绪，改善心理状态。
- 介入职工素质提升：通过教育和引导，促使职工增强权益维护意识，并以合理方式争取自身合法权益；引导职工参与职业（技术）教育，为职工提供充实文化知识和提高技术技能的机会；组织开展激励职工在工作上精益求精和开拓创新的活动，促进企业整体劳动生产力的提升和经济效益的增长。
- 介入职业安全与健康：可以发挥专业优势，通过为职工个体提供咨询、辅导和提供社会资源，对因工受伤或患病的职工进行慰问，落实相关补偿，为他们的康复提供全方位支持；利用小组工作方法对职工进行培训，培育职工的健康意识和权益意识，教给职工自我保护及应对伤病的知识和方法；利用社区工作方法，向广大职工宣传劳动安全与卫生方面的法规，在企业内进行职业安全健康、预防工伤和职业病的宣传教育，推动企业改善工作环境。
- 介入组织职工参与企业管理：操作层次上的参与，是指对工作方法、工作目的、工作安全和工作设计等工作条件问题进行决策；管理层次的参与，是指对雇用与解雇、工资发放、工作纪律与工作评估、培训与激励、意外事故处理等问题进行决策；企业层次的参与，是指对利润分配、财务计划、产品开发与营销、资本投入、分红、管理者评价和任用等问题进行决策。
- 介入职工的工作生活平衡：促进企业为职工提供有意义工作的同时，也应营造环境使职工工作与生活更有幸福感。如关注职工的家庭成员，关注职工的生活困难，关注职工的红白事及生日等重要纪念日，增强职工对企业的归属感。
- 介入劳动关系协调：建立和谐的劳动关系从尊重开始，在企业内创造相互尊重 的文化氛围。建立职工关系调解机制，使职工之间发生的矛盾和冲突能够及时有效地得到解决。通过定期沟通，将职工对企业的意见和建议及时反馈给管理层，管理层可以针对问题的性质和重要性制订出解决办法，提升职工对企业的满意度和改善企业管理方式，实现企业与职工的双赢。
- 介入企业文化建设：主要是在企业组织内部传播平等、公正、和谐的文化理念和尊重、理解、合作的工作态度，以及团结、互助和友爱的组织氛围，以促进企业提高管理水平，增强凝聚力。同时，致力于促使企业使命、愿景与核心价值观的进一步清晰，激发职工的主动性、积极性和创造性，产生更大的经济和社会效益。
- 介入困难群体关怀：关爱困难群体，协调企业内外的各种资源，向困难群体提供心理和社会支持，帮助困难职工改善生活境况，增强发展能力。
- 介入企业履行社会责任：传播社会工作的价值理念，推动企业不单纯追求经济利益，履行其在维护职工和消费者权益，遵守市场法治，保护生态环境，促进社会公益方面的责任。

个案工作

- 针对咨询问题、人际交往和感情问题、家庭问题、适应问题、情绪问题、权益维护与资源支持的个案工作。
- 个案工作来源：企业社会工作者需根据服务内容和服务对象的具体特点选择个案来源，如部门主管介绍的职工、厂医转介的职工、管理部门工作员发现并介绍的职工、职工家属或亲友介绍的职工、社会工作者主动发现的职工和自己主动寻求帮助的职工等。
- 个案工作过程：接案、预估、计划、介入、评估和结案6个工作环节。

小组工作

- 小组类型：兴趣娱乐小组、成长小组、支持小组、教育小组和治疗小组。
- 小组工作过程：需求评估、确定目标、招募组员和制订小组计划书，并按计划开展小组活动和评估。

社区工作

- 企业是一个特殊的社区，是一个有着清晰的地理范围、居民（职工）、文化联结和追求目标的社会共同体。企业社区工作方法的起始点就是将企业作为一个社区来看待，以整个社区及社区中的居民为服务对象，提供“助人的、利他的”服务。
- 一般过程：在企业社会工作者与职工建立专业服务关系后，要先对职工和企业相关状况进行调查研究，了解其需求，获取相关资源；然后制订可行性计划；接下来是采取社区行动实施计划，在计划与组织实施程中还要合理安排预算，做好监督、控制及评估等管理工作。
- 常见组织形式：围绕生产和生活的竞赛活动，企业各项规章制度的宣传和教育（安全制度、福利制度和劳动制度），连接企业内外社会资源的互助支持活动（政府、社区和NGO）等。
- 功能
  - 通过社区活动的参与，职工不仅会把企业视为工作场所，还能感受到企业与职工生活、交往和成长的息息相关。借此，职工对企业的归属感和认同感会不断增加，职工之间的互助关怀意识也得到了提升。职工在遭遇心理、经济及其他方面的危机时能够得到多方面的支持和帮助，使企业成为职工获取正能量的坚强后盾。
  - 社会工作可汇集职工对企业生产发展和工资福利等方面的意见和建议，引导企业职工合理、合法地表达自己的意见，维护自身权益，与企业管理方进行对话与沟通，帮助职工成为企业公民，消除因沟通不畅引发的激烈冲突。

2018 社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·中级

(综合能力+实务) 第4版

真题分册

单学娴 主编

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

2013 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 助人自助是社会工作的重要理念。在下列表述中，与助人自助理念相契合的是(　　)。
   A. 得道多助，失道寡助　　B. 授人以鱼，不如授人以渔
   C. 授人玫瑰，手留余香　　D. 助人为乐，可以乐人乐己
2. 随着中国社会的不断发展，社会工作实务的服务对象从弱势群体扩展到其他有需要的人士。根据服务对象拓展的趋势，社会工作可以将其纳入服务范畴的是(　　)。
   A. 吸食新型毒品的成瘾者　　B. 下岗失业者
   C. 新进城的务工人员　　D. 需舒缓压力的企业高管
3. 某社会工作服务机构既为外来务工人员提供就业援助，也为其子女提供托管服务，还倡导建立外来务工人员社会保障制度。上述服务内容在服务对象层面上发挥的作用是(　　)。
   A. 促进社会公正　　B. 解救危难　　C. 解决社会问题　　D. 缓解困难
4. 社会工作者小冯是“青少年成长关爱计划”的负责人，该项目的服务对象是低收入家庭的子女。小冯在项目开展中扮演着多种角色，下列做法中，属于资源筹措者角色的是(　　)。
   A. 协助低收入家庭子女建立成长小组　　B. 提升低收入家庭子女的自信心
   C. 招募志愿者为低收入家庭子女开设兴趣班　　D. 设计低收入家庭子女喜欢的游戏活动
5. 关于社会工作和社会工作领域的说法，正确的是(　　)。
   A. 心理健康服务就是临床心理治疗
   B. 医疗社会工作就是在医院开展的志愿服务
   C. 协助农民增加收入是农村社会工作的部分内容
   D. 制定薪酬标准是企业社会工作的部分内容
6. 某市最近将一批打工子弟学校并入公立学校。针对这种情况，该市教育主管部门决定在相关公立学校配备专职社会工作者，并要求他们为刚入校的打工子弟提供学业辅导和心理支持。社会工作者即将开展的服务属于(　　)学校社会工作。
   A. 治疗型　　B. 变迁型　　C. 倡导型　　D. 社区–学校型
7. 关于社会工作价值观的说法，正确的是(　　)。
   A. 社会工作者可以在机构内外对机构政策进行宣传和评价
   B. 社会工作者应发挥自身的专业优势代替服务对象进行决策
   C. 社会工作者在任何情况下都不得向第三方透露服务对象的隐私
   D. 社会工作者应将服务对象视为与自己一样平等的、有价值的人
8. 下列做法中，属于社会工作者对同事的伦理责任是(　　)。

A. 自我决定与知情同意　　B. 沟通与合作
C. 共同参与和社会行动　　D. 教育和培训

9. 小吴因受到朋友的不良影响而吸食毒品，妻子知道后打算与他离婚，小吴感到非常沮丧，失去了生活信心。社区居委会将其转介到社会工作服务机构。社会工作者小王虽不认同小吴的吸毒行为，但仍认真为其服务。小王的行为体现了社会工作专业价值观的(　　)原则。
A. 个别化　　B. 接纳　　C. 同理　　D. 自决

10. 老张和小李均是部队待移交政府安置的伤残军人。老张已婚，二级肢残，靠轮椅行走；小李未婚，患重度精神障碍，无行为能力，其母为监护人。社会工作者协助部队将他们移交给政府安置。下列能够体现社会工作价值观操作原则的是(　　)。
A. 老张有权对移交安置事项充分知情
B. 老张的妻子可代替老张做相关决策
C. 社会工作者可代替小李做相关决策
D. 小李在事关自身利益的决策中起主导作用

11. 老安，80 岁，老伴去世，无其他亲属，住在一家养老护理院里。社会工作者小刘长期为老安提供服务。老安希望趁自己头脑还清醒，将自己的所有财产委托小刘管理，并请他不要把此事告诉任何人。小刘的下列做法中较适当的是(　　)。
A. 拒绝老人的请求，并告知养老护理院
B. 接受老人的请求，并答应老人为其保密
C. 将老人转介给养老护理院的其他工作人员
D. 告知老人自己不能接受委托，但可以共同商议解决办法

12. 阿尔德弗尔的 ERG 理论与马斯洛的需要层次理论有密切关系，阿尔德弗尔提出的成长需要与马斯洛提出的(　　)比较接近。
A. 生理需要　　B. 安全需要　　C. 归属与爱的需要　　D. 自我实现的需要

13. 进入不惑之年的李先生总是怀疑自己得了不治之症，虽到医院检查各项指标都正常，但他仍经常对朋友说自己肯定有重病。李先生做出患病判断的依据是(　　)。
A. 个体主观体验　　B. 统计学标准　　C. 社会规范体验　　D. 行为适应性标准

14. 关于精神分析理论的说法，正确的是(　　)。
A. 治疗师应遵循普遍化原则
B. 与本我、自我相比，超我遵循现实原则
C. 人的内心冲突可能与早期生活经历有关
D. 治疗师应帮助服务对象改变错误的认知

15. 小刚读小学四年级，在学校学习勤奋，与同学相处融洽，有很多好朋友。根据埃里克森的人类心理社会发展阶段论，小刚该阶段会形成的美德是(　　)。
A. 目的　　B. 能力　　C. 忠贞　　D. 关怀

16. 五年级的小平过马路时告诉妈妈一定要等到绿灯亮了才可走，只有大家这么做了通行才会顺畅安全。根据科尔伯格的道德发展阶段论，小平的道德水平处在(　　)。
A. 寻求认可定向阶段　　B. 遵守法规和秩序定向阶段
C. 社会契约定向阶段　　D. 相对功利定向阶段

17. 小亮小时候很乖巧，上初中后，常常和父母顶嘴，还总说“我的事情我做主”。小亮的

父母认为他越来越不听话，亲子关系日趋紧张，于是向社会工作者求助。根据青少年阶段的发展特点，社会工作者介入的主要任务是协助小亮(　　)。

A. 接受父母教育　　B. 健全自我意识

C. 克服紧张情绪　　D. 增强自尊自律

18. 服务对象小马患有社交恐惧症，如果社会工作者小张运用精神分析理论来开展服务，他可以(　　)。

A. 改变小马对社交的错误认知　　B. 为小马提供脱敏训练

C. 分析小马的社会支持系统　　D. 分析小马儿童期的经历

19. 赵大姐的丈夫去世后，留下一对双胞胎儿子和几十万元的债务。在与社会工作者的初次接触中，赵大姐多次强调自己很没用，连孩子的日常生活都照顾不好，感到很愧疚。在深入交谈之后，社会工作者发现，赵大姐当初为了筹钱给丈夫治病曾多方奔走，为了减免医疗费用也和医院进行过多次沟通。根据认知行为理论，赵大姐现在的自我认知主要是由于(　　)造成的。

A. 选择性认知　　B. 自我防卫　　C. 自动化思考　　D. 自我了解

20. 社会工作者小陈在社区开展单亲妈妈互助小组时，发现很多单亲妈妈不能及时参与小组活动的主要原因是要照顾其年幼的子女。小陈决定运用生态系统理论来帮助这些单亲妈妈，他应该(　　)。

A. 鼓励单亲妈妈更持续地参与社区服务活动

B. 协助单亲妈妈平衡家庭与自身发展的需求

C. 鼓励单亲妈妈向家庭争取更多的个人空间

D. 协助单亲妈妈了解自身的独特性和个人经历

21. 小姚辞去单位工作，自主创业。由于市场变化，创业遇到很大困难，努力一段时间后，未见好转。此后，小姚一改往日积极负责的态度，整天无精打采。其家人向社会工作者老王求助。老王在介入过程中，积极引导小姚意识到目前状况是她自我选择的结果。协助她肯定自己的优点，积极面对失败和挫折。老王介入策略的主要理论依据是(　　)。

A. 精神分析理论　　B. 认知行为理论　　C. 存在主义理论　　D. 增强权能理论

22. 社会工作者大李认为，某村妇女处于弱势地位，不仅是因为她们自身条件的限制，更是由于她们生活在不利的社会、经济和文化环境中。为此，大李决定推动成立一个妇女互助小组，协助她们更好地认识自身的价值，在新农村建设中发挥更大的作用。大李开展工作的理论依据是(　　)。

A. 认知行为理论　　B. 存在主义理论　　C. 人本主义理论　　D. 增强权能理论

23. 中学生小张，父母从他小时候起就经常吵架，对小张也不关心，这使小张对父母形成了许多负面评价与感受。社会工作者小刘引导小张对自己的早年经历进行重新认识和评价，让小张反思自己对父母负面评价的形成过程、期间发生的关键事件及其对自己的影响等。小刘运用的直接治疗技巧是(　　)。

A. 自我肯定反思　　B. 现实情况反思　　C. 人格发展反思　　D. 人际交往反思

24. 服务对象小王说："我知道自己容易冲动，可是，我向同事提意见，也是出于好意，他们就是不理解。现在，同事们都说我太固执，没人愿意和我一起工作，但我觉得我没做错!"社会工作者的下列回应中，应用认知行为治疗模式中认知重塑治疗技巧的

是(　　)。

A.“嗯。那你和我说说具体情况吧”

B.“嗯。那咱们商量一下怎么改变这种局面吧”

C.“嗯。那我去你单位和你的同事们聊聊，你同意吗”

D.“嗯。那咱们来模拟一下，看看你的想法是否合适”

25. 在个案面谈过程中，服务对象小军反复强调自己要放弃学业，因为无论自己如何努力都考不好，是个生活的失败者，对自己非常失望。为了协助小军改变负面认知，社会工作者较宜采用的服务模式是(　　)。

A. 人本治疗模式　　B. 心理社会治疗模式

C. 理性情绪治疗模式　　D. 任务中心模式

26. 何先生一家四口接受家庭治疗，社会工作者请每个成员讲述家庭的问题。何先生首先发言，指责妻子不懂持家。妻子立即反驳说丈夫赚钱太少，导致自己持家困难。何先生的母亲支持儿子，责怪儿媳不孝顺老人，不体谅丈夫，不懂得教导女儿。9 岁的女儿则一言不发，蜷缩在母亲身旁。社会工作者在观察家庭成员的沟通情况后，与何先生一家一起制订了辅导计划。下一步首先要进行的辅导任务是(　　)。

A. 提升家庭的适应能力　　B. 改善家庭的权力结构

C. 协助家庭成员认识到彼此看法的差异　　D. 促进家庭成员的自我发展

27. 社会工作者：“你妈妈上周不幸去世。听到这个消息，我很难过。”

服务对象：(开始哭泣)

社会工作者：“(递给他纸巾) 你坚持每天上课，下课后还帮爸爸做家务，表现得很坚强。”

服务对象：“爸爸也很辛苦的。”

社会工作者：“所以你要面对现实，和爸爸要互相扶持，多沟通，尽快走出阴影。”

在上述对话中，社会工作者遵循的危机介入原则是(　　)。

A. 限定目标　　B. 强调优点　　C. 反映感受　　D. 自我表露

28. 服务对象向社会工作者抱怨道：“我妈妈好啰唆，我做什么她都看不顺眼。什么都要管，我受不了我妈妈管教我的方式。”社会工作者运用自我表露技巧，最适当的回应是(　　)。

A.“我能理解你这种感受，谁都不喜欢啰唆的人”

B.“我觉得你要想想你妈妈是因为爱你才这么做的，她是为你好”

C.“当年我也接受不了妈妈的啰唆，但后来我还是理解了妈妈”

D.“妈妈管孩子都是为了孩子好，这一点你要理解”

29. 在个案管理的实施原则中，为了向服务对象提供更符合需求的服务，并维护服务的公平性，需要对服务对象的问题、需要及资源等进行深入了解，这是个案管理中的(　　)原则。

A. 服务评估　　B. 资源整合　　C. 专业合作　　D. 服务协调

30. 小组工作中，社会目标模式最核心的基本假设是(　　)。

A. 组员的社会适应问题可以得到治疗和康复

B. 组员的社会责任和社会意识可以培养

C. 组员的偏差行为可以改变

D. 组员的问题可以通过个体动力来解决

31. 青少年偏差行为小组的第五次活动中，组员进行角色扮演。一组人扮演文明的角色，另一组人扮演不文明的角色，然后，双方互换角色，并表达各自的感受。小组活动结束前，社会工作者布置了家庭作业，让组员回去使用礼貌语言与家人和朋友交流。这些做法体现了小组工作中(　　)的治疗技巧。

A. 直接干预法　　B. 间接干预法　　C. 外在力量法　　D. 任务中心法

32. 小组工作是一个动态过程。关于社会工作者在小组过程中权力和地位的说法，正确的是(　　)。

A. 权力和地位从边缘位置逐渐向中心位置转移

B. 权力和地位从中心位置逐渐向边缘位置转移

C. 权力和地位从边缘位置到中心位置再到边缘位置

D. 权力和地位从中心位置到边缘位置再到中心位置

33. 社会工作实习生小燕在某福利院参与对老年人的服务。在设计小组活动时，小燕拟为高龄老年人设计“击鼓传花”的热身游戏。督导员老王建议小燕在设计游戏时首先要考虑(　　)。

A. 经验分享环节　　B. 组员的特征和能力

C. 小组活动的顺序　　D. 小组活动的规模

34. 社会工作者小张带领的青少年控烟小组已进入结束阶段。为了让组员形成的正向改变能够在现实生活中保持下去，下列做法中较为适当的是(　　)。

A. 重新制定小组规范　　B. 协助组员向他人寻求支持

C. 处理组员离别情绪　　D. 将小组活动继续进行下去

35. 小王是某医院的社会工作者，他打算为一些患白血病儿童的家长开办一个支持性小组。在小组工作开始阶段，小王的工作重点应是(　　)。

A. 引导组员制订整体目标　　B. 帮助组员建立信任关系

C. 协助组员维持良性互动　　D. 协助组员解决相关问题

36. 社会工作者小李在为流动儿童开办的成长小组中，发现这些孩子的父母因工作忙而无暇关心他们，因此学习困难。如运用小组外在力量法帮助他们，小李的适当做法是(　　)。

A. 通过组员示范，引导孩子相互模仿学习行为

B. 促进儿童交流，引导孩子分享各自的学习方法

C. 运用角色扮演，协助孩子预演他们的学习计划

D. 连接社区资源，组织志愿者上门辅导孩子的功课

37. 社会工作者在开展社区工作中，以专家的角色收集资料，进行社区分析与诊断，制订服务目标，组织开展各项工作并进行评估。社会工作者所采用的是(　　)。

A. 社会策划模式　　B. 地区发展模式　　C. 社区照顾模式　　D. 社会行动模式

38. 社区工作的主要内容之一是动员群众。下列社会工作者动员群众的做法中，正确的是(　　)。

A. 适当夸大参与的成效，以吸引群众参与

B. 热情邀请，使被动员群众难以拒绝

C. 了解群众的真实想法，创造适当的参与机会

D. 与意见不同的群众辩论，说服他们参与社区事务

39. 老李因中风被送进医院，虽经过治疗，但仍留下了行动不便的后遗症。出院后，家人因费用问题无法将他送进专业机构进行康复治疗，于是向社会工作者小张求助。小张立即从社区志愿者资料库中寻找到有护理经验和康复技能的志愿者帮助老李。从社区照顾模式的角度看，小张运用了(　　)的实施策略。

A. 在社区照顾　　B. 由社区照顾　　C. 为社区照顾　　D. 到社区照顾

40. 社会工作者运用社会策划模式开展社区工作，与社区照顾模式和地区发展模式相比，其特点是(　　)。

A. 重视居民中社区领袖的培养　　B. 注重建立社会支持网络

C. 注重社区居民社会行动的参与　　D. 强调运用理性原则

41. 社会工作者小李为社区内的智障人士组织了一个自助小组，推选了小组带头人，并根据他们的需要和问题，指导他们自主完成了“美伟面包房”的工商注册等一系列手续，既增加他们的经济收入，又可以服务社区。在上述推动发展社区自助小组的过程中，小李运用的技巧是(　　)。

A. 感同身受　　B. 自我表露　　C. 朋辈榜样　　D. 体验式学习

42. 社会工作者在社区招募了 15 名志愿者组成便民服务队。在开展了一年服务之后，有些队员热情下降，要求退出，其他队员对此非常不满。这时，社会工作者首先应当协助服务队(　　)。

A. 劝导热情下降的队员　　B. 重申所有队员必须坚持到底的目标

C. 寻找队员热情下降的原因　　D. 抑制队员的不满情绪

43. 社会工作者老潘打算在社区成立一支居民志愿者队伍，为社区的独居老人提供结对服务。在发展和组织志愿者时，老潘应该(　　)。

A. 仅招募那些主动报名参加的居民　　B. 经常与志愿者进行非正式的交流

C. 要求志愿者服从社区结对的安排　　D. 由志愿者来确定服务目标和方向

44. 某国家级贫困县的一家社会工作服务机构，采用 SWOT 分析法制订社会工作人才发展规划。下列属于 SWOT 分析法中“O”的是(　　)。

A. 该机构已积累了 3 年的服务经验

B. 当地专业社会工作人才资源不足

C. 县领导班子对土地开发非常积极

D. 国家出台了引导人才服务新农村系列政策

45. 某社会工作服务机构开展“每天添个菜”项目，计划给贫困地区儿童每天的午餐补贴一个肉菜，目前已有 5 万多名儿童从该项目中受益。该项目对当地儿童的长效影响是(　　)。

A. 机构筹集到更多的款项　　B. 贫困地区儿童每天能吃到肉菜

C. 扩大机构在当地的影响力　　D. 提升贫困地区儿童的健康水平

46. 社会服务领域通常引入项目化运作方式开展服务，下列关于项目基本特征的说法中，正确的是(　　)。

A. 项目需有明确而具体的目标　　B. 项目需在实施过程中确定目标

C. 项目不需明显的时间周期特征　　D. 项目运行是单个主体主导运作的结果

47. 社会工作服务机构筹资时非常重视企业捐赠的动机。下列企业捐赠动机中属于“公共关系”的是(　　)。

A. 争取新客户　　B. 体现社会责任　　C. 合理避税　　D. 造福员工

48. 社会工作服务应努力提高机构的诚信，下列最能体现社会工作服务机构公信力的评估指标是(　　)。

A. 志愿者的参与度　　B. 社会工作者的数量

C. 社会捐赠的资金量　　D. 治理结构的规范性

49. 某社会工作服务机构的年报中包含了专业交代、服务交代、行政交代、财政交代等内容。根据社会工作服务机构公信力展现的多元交代特点，该机构在年报中还需补充的内容是(　　)。

A. 社会工作者的服务水平　　B. 服务对象的满意度评估

C. 机构的管理制度　　D. 机构履行社会责任的情况

50. 2009 年，某市社区公益服务项目招投标工作正式启动，各社会公益组织可通过公开参与投标的方式获得服务项目资助。该项工作被视为福彩公益金资助公益服务“由拨转招”的一次改革性探索。根据上述介绍，该市社区公益服务项目招标工作直接体现我国社会福利行政体系的特点是(　　)。

A. 多个部门共同参与　　B. 以民政部门为主体

C. 政府主导社会运作　　D. 社会福利体系行政化

51. 某市民政局邀请一批外省市社会工作督导与本市社会工作服务机构签订督导合作协议。协议约定，督导内容主要是针对特定服务群体开展社会工作专业服务的方法与技巧。根据这一约定，社会工作服务机构应优先向(　　)考虑提供督导服务。

A. 机构的骨干志愿者　　B. 机构的主要管理人员

C. 经验丰富的社会工作者　　D. 新入职的社会工作者

52. 关于社会工作督导原则的说法，正确的是(　　)。

A. 督导和被督导者的目标是为完成服务工作量

B. 督导是被督导者的上级，其指导具有权威性

C. 督导与被督导者之间只维持理性的专业关系

D. 督导的核心责任是提升被督导者的知识和技巧

53. 社会工作督导有责任帮助被督导者安排工作计划，在分配服务个案量时，应充分考虑(　　)。

A. 被督导者的能力　B. 机构的政策　　C. 被督导者的态度　D. 机构的目标

54. 社会工作服务机构建立督导制度的主要目的是(　　)。

A. 保障机构的合法地位　　B. 提升社会服务的质量

C. 加强机构员工之间的相互支持　　D. 加强行政人员与社会工作者的沟通

55. 提供临终关怀服务的社会工作者在服务对象去世时，有时会责怪自己做得不够好，情绪悲伤，感到沮丧和无力。为了协助社会工作者适应和处理服务中产生的上述问题，社会工作督导应注重(　　)。

A. 给社会工作者讲授患者死亡的原因和相关知识

B. 给社会工作者讲授如何协助逝者家属的生活适应

C. 与社会工作者探讨所产生的负面情绪及解决的途径

D. 协助社会工作者认识到应用积极的情绪去替代负面情绪

56. 关于社会工作研究的说法，正确的是(　　)。

A. 定性研究和定量研究都以假设演绎法为逻辑基础
B. 问卷调查和观察法是定量研究的主要方法
C. 行动研究是社会工作研究的独有方法
D. 资料的收集者和分析者也可以是结果的应用者

57. 矫正社会工作者小田计划进行一项关于犯罪青少年群体的研究。根据社会工作研究伦理，小田必须(　　)。
A. 明确研究问题的必要性以体现研究的正当性
B. 隐瞒研究者身份以获取被研究者的资料
C. 选取正面信息以鼓励被研究者成长
D. 不公开研究成果以避免伤害被研究者

58. 为了研究就业培训项目对社区失业人员再就业的效果，社会工作者老赵挑选了情况较为相似的 A、B 两个社区，然后对 A 社区的失业人员进行就业技能培训。半年后，老赵就 A、B 两个社区失业人员再就业的状况进行比较，发现 A 社区的再就业比例明显高于 B 社区，老赵据此判定该就业培训项目有效。老赵采用的研究方法是(　　)。
A. 前后测控制组设计　　B. 单后测控制组设计
C. 非对等控制组设计　　D. 多组时间序列分析

59. 研究者事先没有预定的主题或文字材料，问题在访问时临时想起，并以不同问题从不同被访问者那里收集信息。这是(　　)的基本特性。
A. 控制式访问　　B. 非正式会话式访问
C. 引导式访问　　D. 标准化开放式访问

60. 社会工作者小王正在进行一项关于如何提升社区认同感的研究。他与社区的年轻人一起走访社区的老年人，了解并记录社区的历史，收集社区的老物件，并举办了一个以“我们的历史”为主题的系列展示。事后，小王与大家一起对这些活动进行了总结反思，对于进一步提升社区认同感形成了更明确的工作计划。小王的这项研究主要采用(　　)方法。
A. 实验研究　　B. 问卷调查　　C. 个案研究　　D. 行动研究

二、多项选择题（共 20 题，每题 2 分。每题的备选项中，有 2 个或 2 个以上符合题意，至少有 1 个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得 0.5 分）

61. 郭某原是超市收银员，2012 年 8 月失去工作。她学历不高，没有其他技术，求职屡屡失败，极其悲观。她还有一个残障孩子，原由保姆照顾。因郭某比较要强，所以很少有人知道她孩子的事情。2013 年初开始，由于家庭经济紧张，郭某自己照顾孩子，同时还要求职，压力很大。近两个月郭某与丈夫关系也比较紧张。如果你是社会工作者，你可以(　　)。
A. 把郭某境遇发到微博，以连接更多资源
B. 联系劳动部门，协助郭某找工作　C. 鼓励郭某参加劳动技能培训班
D. 寻找志愿者，协助郭某照顾孩子　E. 针对郭某夫妻问题进行辅导

62. 某中学近期搬迁到城乡接合部，许多学生午休时经常到学校附近的网吧上网，学习成绩下降，有些学生还有网络成瘾的倾向，家长意见很大。为此，学校通过中午开放图书馆、举办兴趣小组、学生外出请假等方法缓解此问题。但是，有的家长还是申请给孩子

办转学。从管理者的角色出发，学校社会工作者应当采取的做法有(　　)。

A. 对上网成瘾的学生进行个别辅导

B. 在学生中开展“社区适应”为主题的小组辅导

C. 及时告知学生家长学校所采取的措施

D. 对上网成瘾学生的家长开展小组辅导

E. 根据上网成瘾程度为学生建立分类档案

63. 社会工作者小王从网上搜集了很多国外的减压方法，并把这些方法介绍给自己正在带领的某员工减压小组的组员们。但是，组员们认为这些减压方式并不适合自身的职业特点，因此拒绝配合。得到这一反馈后，小王及时做出调整，与组员一起讨论哪些是更适合他们自身特点的减压方法。小王的这种做法体现了社会工作专业伦理中(　　)的准则和特征。

A. 服务对象利益至上　　B. 自我决定　　C. 不侵犯隐私

D. 文化敏感性　　E. 知情同意

64. 小美因遭受严重的家庭暴力，带着4岁的女儿进入庇护所。随后，她接到丈夫打来的电话，威胁她必须尽快带孩子回家，小美很害怕。此时庇护所的社会工作者适当的做法是(　　)。

A. 劝小美暂时不要回去　　B. 舒缓小美的情绪

C. 劝小美把孩子送回去　　D. 与小美共同商量应对策略

E. 协助小美寻找社会支持

65. 小王结婚后，夫妻俩都不喜欢做家务，经常为此争吵。最近小两口更是为了是否买车吵闹着要离婚。小王夫妇面临的主要问题有(　　)。

A. 角色的转换与冲突　　B. 家庭关系的调适　　C. 沟通技巧的缺乏

D. 冲突解决能力不足　　E. 家庭经济的危机

66. 小王幼年丧父，由母亲抚养长大，大学毕业后顺利进入一家公司工作。目前，在与同年进入公司的小李竞聘部门经理一职时，小王虽然信心十足却没有竞聘成功。因而情绪极度低落，工作时常走神。根据认知行为理论，社会工作者可以协助小王(　　)。

A. 向公司提出申诉　　B. 集中精力做好本职工作

C. 客观看待成败得失　　D. 评估自己的情绪与感受

E. 分析父亲角色缺乏的影响

67. 小庄因为个子矮小，感到自卑，不愿参加朋友的聚会，人际关系日渐疏离，产生了不少负面情绪。如果运用理性情绪治疗法，社会工作者应采取的做法有(　　)。

A. 协助小庄理解自己的非理性信念与具体的情绪和行为困扰之间的联系

B. 使用列表的方法，详细记录小庄与朋友交往时的想法

C. 协助小庄对自己的非理性信念进行质疑

D. 协助小庄扮演特定角色，回顾当时场景中的情绪和行为

E. 引导小庄回忆儿时的生活和曾经发生的特别事件

68. 在个案管理过程中，社会工作者要与服务对象一起工作，为服务对象提供“全人”服务，还要确保充分有效地运用多方资源，并预估服务效果。这些做法体现的个案管理实施原则有(　　)。

A. 间接服务　　B. 服务协调　　C. 资源整合

D. 遵守计划　　E. 评估和监督

69. 阿芳45岁才得一子，儿子在上周意外去世，她备受打击。社会工作者运用危机介入模式帮助阿芳，应采取的介入措施有(　　)。
A. 帮助阿芳整理自己的想法和感受　　B. 帮助阿芳缓解失去孩子的悲伤
C. 协助阿芳探讨过往感受　　D. 评估阿芳的创伤程度
E. 劝阻阿芳不要过度悲伤

70. 社会工作者采用治疗模式开展小组工作时，实施的原则包括(　　)。
A. 综合运用社会学、心理学知识和临床社会工作的实务方法设计小组计划
B. 带领小组组员发展社会性治疗关系，替代原来的有缺陷的社会关系网络
C. 设定针对每个组员的干预计划，寻找小组共同成长目标，实施整体工作计划
D. 致力于培养并提升小组组员改变社会环境的能力
E. 促使组员之间、组员与小组和社会系统之间相互开放，实现良性互动

71. 在某小组活动的经验分享环节中，组员们在社会工作者小蔡的引导下，积极参与讨论与分享，但小蔡发现组员小丽很少表达自己的想法。此时，小蔡较适宜的表达有(　　)。
A. “小丽，小组是属于我们大家的，为什么你总是不说话呢”
B. “现在小组中有人一直不说话，我们可否花5分钟讨论一下这个问题”
C. “小丽，我们一直期待你告诉我们你的想法，为什么你还是不说话呢”
D. “有些较少发言的组员可能有很好的想法，小丽，可否谈谈你的想法”
E. “下面做一个活动，请那些很少分享的组员准备好，我们会邀请各位分享”

72. 社会工作者小梅在为中学生策划旨在提升环保意识的小组活动方案。在小组活动开始阶段，她设计了相互介绍和热身游戏等活动；在小组活动中期转折阶段，她设计了适合中学生的有助于解决小组成员角色冲突的情景剧，并讨论彼此在小组活动中的成长经验；在小组活动后期成熟阶段，她设计了加强组员间信任、支持的活动。小梅在设计小组活动时，运用的技巧有(　　)。
A. 紧扣小组阶段目标　　B. 注重组员经验分享环节
C. 契合组员特征和能力　　D. 营造舒适安全氛围
E. 协调和处理小组冲突

73. 社区工作是以社区为对象的社会工作介入方法，其工作的具体目标有(　　)。
A. 提升居民的参与意识　　B. 促进居民的互助关怀
C. 提高居民的收入水平　　D. 挖掘整合社区资源
E. 增强居民的社会责任

74. 某市新建了一批经济适用房，最近大批中低收入家庭入住此处。政府部门委托几名经验丰富的社会工作者协助筹建社区居委会。社会工作者这一时期的工作重点有(　　)。
A. 联络辖区单位，建立工作关系
B. 走访居民，了解社区和家庭的基本情况
C. 联络多方人员，制订一套系统的介入计划
D. 培育居民骨干，协助成立兴趣小组
E. 举办培训班，提升居民骨干办事能力

75. 社会工作者小王针对部分社区居民乱丢垃圾、乱堆杂物等不文明行为，拟推动成立“社区文明行为劝导队”。小王和劝导队核心成员一起策划工作方案，可以采取的策略

规划方法有(　　)。

A. 德尔菲法　　B. 头脑风暴法　　C. 关键人物访问法

D. SWOT 分析法　　E. 胜任力模型分析法

76. 为了有效控制财务资源，维持机构收支平衡，社会工作服务机构应采取的财务控制措施有(　　)。

A. 聘请注册会计师核定年度财政报告

B. 指派董事会或理事会审核年度财政报告

C. 制作每个月的财政收支报告

D. 记录每个项目每月的总收支情况

E. 邀请机构长期志愿者审核年度财政报告

77. “火凤凰助残社”是一家专门为残疾人开展服务的机构。该机构与政府合作，在公共场所张贴公益广告，提高该机构的知名度。这种做法的主要作用有(　　)。

A. 树立本机构社会形象　　B. 获得赞助机构或公众的支持

C. 增进社会各界对该机构使命的了解　　D. 增强残障人士的自我认同感

E. 有利于机构在良好环境下开展服务

78. 在一次团体督导会议上，资深社会工作者老张向 5 位新入职的社会工作者介绍精神障碍人士的一般特征，他讲授的内容应包括精神障碍人士的(　　)。

A. 人际交往　　B. 心理和行为表现　　C. 家庭关系

D. 分析和处理问题能力　　E. 相关政策保障措施

79. 督导老邱正在为机构新入职的 8 名社会工作者进行团体督导，增进他们对机构、同事和工作内容的了解，并帮助他们融入团队。老邱在团体督导会议主持中一般采用的技巧有(　　)。

A. 倾听团体成员的表达，把握重点

B. 在讨论的每个段落总结并形成结论

C. 直接向团体成员说明和修正共同出现的错误

D. 在最方便时组织和安排督导会议

E. 联结不同观点，并做比较分析

80. 问题和答案是问卷的核心。为了解社会工作者证书获得者的发展意向，某省委组织部设计了一份调查问卷。下列问题与答案中，符合问卷设计原则的是(　　)。

A. 性别_____。

（1）男性（2）女性

B. 年龄_____。

（1）24 周岁及以下（2）25～34 周岁（3）35～44 周岁（4）45 周岁及以上

C. 获得社会工作者证书前，你最希望到_____就业。

（1）政府（2）非营利机构（3）企业

D. 社会工作在中国已成为朝阳行业，获得社会工作者证书后，你愿意将社会工作领域作为第一选择吗？

（1）愿意（2）不愿意（3）说不清

E. 获得社会工作者证书后，你最希望去_____发展。

（1）北京、上海或广东（2）其他省市区（3）境外

2013 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作实务

第一题（案例分析题，20 分）

某社区里老街坊、老邻居多，老党员也不少，邻里关系比较融洽。该社区老龄化程度高，60 岁以上老人占总人口的 19.5%，而且高龄老人数量较多。社会工作者在日常工作中发现一些老人年老体衰，行动不便；一些老人没有退休金，生活困难；一些老人经济条件虽好，子女却不在身边，时常感到孤独寂寞；一些老人反映社区文化活动太少、缺乏展示才艺的舞台；一些老人被家人忽视，甚至受到虐待，合法权益难以得到保障。

针对以上情况，社会工作者拟定了一个社区老人服务计划，内容包括：一是协助贫困老人获得经济补助；二是请青年志愿者为生活不便的老人提供照顾。

问题：

1. 该服务计划满足了老年人的哪些需求，还有哪些需求没有得到满足？
2. 如何构建社区支持网络来满足该社区老人的需求？

第二题（案例分析题，20 分）

小美是初中二年级学生，学习成绩中等偏下，性格孤僻，平时在学校较少与班上同学说话，经常独来独往，放学后也不跟社区里的同龄人玩耍。小美的母亲是从外地农村嫁到城里的“外来媳”，与亲戚邻居交往少，因为身体不好，主要在家接一些手工活贴补家用。小美的父亲是一线操作工人，三班倒，工作十分辛苦，收入较低。父亲对小美比较严厉，父女之间交流很少。因为工作时间关系，父母之间很少沟通，家里有什么事，都是父亲说了算。小美一家也不参加任何社区活动。社会工作者在一次“外来媳”家庭走访中遇到了小美，决定对其开展个案服务。在预估阶段，社会工作者只收集了小美对自己的看法，就认定小美的问题来源于自信心不足。

问题：

1. 在本案的预估阶段，社会工作者还应从小美家庭层面收集哪些资料？
2. 在本案的预估阶段，社会工作者还应从小美与环境的互动层面收集哪些资料？

第三题（案例分析题，20 分）

某大型社区内建有餐饮一条街，一些小饭馆开设室外大排档，营业到凌晨，有些顾客大声喧哗，严重影响了附近居民的正常休息。部分居民向居委会反映，居委会出面与商户沟通，但商户说他们也只能提醒顾客，人家不听也没有办法。有居民向“110”、城管部门、工商部门打电话，有关人员出面后，情况略有改善，但几天后又恢复原样。

实在无法忍受的居民开始直接找大声喧哗的顾客交涉，经常因言语不和而争吵起来，这段时间接连发生了几起居民与顾客打架的事件，社区矛盾日趋突出。社会工作者了解情况后，计划调解介入。

问题：

1. 结合案例，逐一列出调解介入中可以和社会工作者一起努力的行为系统。
2. 社会工作者应采取哪些直接介入策略来调解矛盾？

第四题（案例分析题，20 分）

大学毕业生小梅因车祸导致瘫痪，整天躺在床上无所事事，情绪十分低落。社会工作者小张介入后，对小梅进行了情绪疏导，并与她一起分析讨论，决定开办一家网上工艺品商店。一年来，在小张的协作下，网店经营走上了正轨，小梅已掌握了所有业务流程，情绪也恢复正常，在此情况下，小张觉得可以结案了。一天，小张在家访中对小梅说，自己的任务已完成，从明天开始不再来小梅的家。小梅感到十分震惊，情绪又回落到服务前的状态，没有心思处理网店的业务了。

问题：

1. 分析导致小梅在结案时情绪回到以前状态的原因。
2. 结合案例，说明为避免小梅的负面反应，社会工作者小张在结案时应采取的处理方法。

第五题（方案设计题，20 分）

某小区是去年由 7 个村拆迁安置而形成的近一万人的“农转居”社区，社区内没有幼儿园，离中小学较远，没有大型的超市、农贸市场，也没有社区活动中心。新的居住方式改变了原来村落的人际关系和支持网络，社区内人际互动较少，缺乏活力。中老年人无事可做，无处可去，学龄儿童无处可玩。社区只有几个零散的文艺兴趣小组，一些原村落的文艺骨干不主动参与社区活动。楼道里乱堆乱放杂物，影响了人们正常行走。大部分社区居民不适应“农转居”后的生活，普遍有一种不满情绪。新建的社区居委会由原居委会改组而成，工作人员缺乏城市社区工作经验。

对此，当地政府引进一家社会工作服务机构开展服务。社会工作服务机构经过调查后，制订了以协助居民“农转居”生活方式为目标的社区服务计划。

要求：

结合本案例，依据“人在情境中”的基本观点，分别从居民、环境、社区居民与环境互动 3 个层面，设计具体的社区服务方案（只需把各层面的服务目标和内容填入答题卡的相应表格内）。

2014 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 关于专业社会工作的说法，正确的是(　　)。
   A. 科学方法是专业社会工作的目的和手段
   B. 助人为乐是专业社会工作的基本特征
   C. 弱势群体是专业社会工作的基本对象
   D. 促进发展是专业社会工作社会层面的目标
2. 下列社会工作直接服务中，体现维持社会秩序功能的是(　　)。
   A. 为某失独老人提供上门送餐服务
   B. 为某企业员工提供职业生涯辅导
   C. 为某外来务工人员子女提供课外辅导服务
   D. 为某地社区失业青年提供适合的职业培训
3. 关于社会工作专业发展的说法，正确的是(　　)。
   A. 社会工作特别强调科学方法，从整合到细分是基本发展趋势
   B. 社会工作目标模式不断变化，从预防到救助是基本发展思路
   C. 社会工作领域不断拓展，环境保护也成为社会工作介入范围
   D. 社会工作专业自建立起，社区工作就是社会工作的专业方法
4. 老周家庭经济困难，近期又失业。社会工作者小张根据社会工作机构的要求，从助人自助理念出发，制订服务计划并加以实施，最终协助老周再就业。在这个过程中，关于小张和老周两者关系的说法，正确的是(　　)。
   A. 老周和小张在助人活动中互为主客体
   B. 老周和小张均不是助人活动的主客体
   C. 小张是助人活动的主体，老周是助人活动的客体
   D. 老周是助人活动的主体，小张是助人活动的客体
5. 学校社会工作者小林发现高三学生面临很大的高考压力，计划开展一系列服务。小林的下列做法中，能突出体现社会工作者支持者角色的是(　　)。
   A. 呼吁教育部门优化考试方式　　B. 支持导致高考压力原因的调查
   C. 支持任课教师改进教学方法　　D. 鼓励学生树立信心和克服困难
6. 某精神卫生中心的社会工作者老程经常为本地区的居委会工作人员和社区居民举办讲座，以增进大家对精神疾病的了解，促进大家对精神疾病患者的接纳。根据社会工作领域的划分，老程开展的服务属于(　　)。
   A. 心理健康服务　B. 医疗社会工作　C. 矫正社会工作　D. 家庭社会工作
7. 国际社会工作界把社会工作价值观归纳为 6 个方面，包括服务对象个人的尊严和价值、能力培养和再学习、注重服务中人与人的关系、真诚和守信、服务大众和(　　)。

A. 践行社会公正　B. 履行社会契约　C. 执行服务标准　D. 遵守行业规范

8. 关于社会工作价值观操作原则的说法，正确的是(　　)。

A. 社会工作者要从内心认同价值观与自己相异的服务对象

B. 即使服务对象的选择不符合其根本利益也应该尊重其选择

C. 考虑到服务对象的自尊，社会工作者不主张代替服务对象做决定

D. 当服务对象要求为其自我伤害行为保密时，社会工作者应为其保密

9. 某市出台了一系列惠民政策，但迟迟未落实到某养老服务机构。机构的老人们认为主要原因是机构工作不到位，工作人员努力不够，并不听机构管理者的反复解释，希望直接与有关部门沟通。为此，机构管理者派社会工作者负责处理这个问题。根据社会工作专业价值和伦理守则，社会工作者首先应该做的是(　　)。

A. 认同老人们对机构工作的批评　B. 同意老人们对机构工作人员的意见

C. 了解老人们对尽快享受惠民政策的诉求　D. 劝阻老人们与上级有关部门沟通的行为

10. 社会工作者老林与服务对象小王就小王求助的问题进行了交流和讨论。老林依据多年服务经验认识到小王首先需要处理安全感的问题，但小王坚持认为自己应该先解决做事拖拉的习惯问题。根据社会工作价值观原则，社会工作者老林应该(　　)。

A. 改变自己的个人判断　B. 尊重自己的专业判断

C. 改变小王的个人判断　D. 尊重小王的个人判断

11. 初二学生小玲因父亲过世，母亲身体不好，决定退学打工，减轻母亲的负担。她请学校社会工作者小徐帮忙联系工作并请其保密。此时，小徐应采取的正确做法是(　　)。

A. 将小玲的决定告知其母　B. 答应小玲的保密要求

C. 对小玲的想法提出批评　D. 与小玲商讨适当的解决办法

12. 莫瑞把需要分为生理性需要和心因性需要，其中心因性需要又包括使人们结合起来的需要和使人们分裂的需要。“使人们结合起来的需要”相近于马斯洛需要层次论中的(　　)。

A. 生理需要　B. 归属与爱的需要　C. 安全需要　D. 自我实现的需要

13. 关于人类行为与社会环境基本关系的说法，正确的是(　　)。

A. 青少年的行为受当前社会环境的影响较小

B. 大众的一致行为对社会环境产生的影响巨大

C. 良好的遗传基因可单独对人类行为发挥作用

D. 人类行为与社会环境相互影响的力度是平衡的

14. 9 岁的小明看到动画片中小偷在偷东西，就对妈妈说“好孩子不应该偷东西”。根据科尔伯格的道德发展阶段论，小明的道德发展处在(　　)。

A. 寻求认可定向阶段　B. 惩罚与服从定向阶段

C. 相对功利取向阶段　D. 遵守法规和秩序定向阶段

15. 3 岁的小月很喜欢妈妈。妈妈去上班时，她会表现出不安；妈妈下班回家时，她就会很高兴。按照埃里克森的人类发展阶段理论，小月目前面临的主要发展任务是(　　)。

A. 发展自我同一性　B. 发展独立性

C. 建立亲密关系　D. 建立自信心

16. 关于阿尔德弗尔 ERG 理论的说法，正确的是(　　)。

A. 人的需要可分为生活的需要、安全的需要和成长的需要

B. 需要在一定时间内对行为起作用，但不强调其层次顺序
C. 只有低层次的需要满足后，才会追求更高层次的需要
D. 某种需要在得到基本满足后，其强烈程度会降低

17. 大学生小李经常熬夜玩网络游戏，和宿舍其他同学关系紧张，白天精神恍惚，成绩一落千丈。社会工作者将小李的行为界定为偏差行为，他依据的标准是(　　)。
A. 统计学标准　B. 价值标准　C. 行为适应性标准　D. 个体主观体验

18. 下列说法中，符合精神分析理论的是(　　)。
A. 潜意识对人的行为几乎没有影响
B. 本我随时间与经验的改变而逐渐发展成长
C. 防卫机制是超我为了清除不愉快情绪体验所采取的方法
D. 人的欲望在心理发展的不同阶段以不同的方式获得满足

19. 张女士患忧郁症，目前病情稳定，在家康复。但她时常情绪低落，认为自己没有用处，拖累了家人。社会工作者小袁运用认知行为理论为张女士提供服务，希望改善她的情绪和行为状态。此时，小袁的工作重点应该放在(　　)。
A. 挖掘张女士早期经验以揭示其自责心理的根源
B. 帮助张女士发现和理解自身独特的意义和价值
C. 帮助张女士确认非理性的思维方式及其对情绪的影响
D. 改变张女士所处环境中不利于其发挥潜能的障碍因素

20. 社会工作者小张在小组工作中尊重组员之间的差别，注重每个组员的内在价值和能力，鼓励他们自由表达，协助他们发挥各自的优势和能力。上述小张的做法所依据的是(　　)。
A. 人本主义理论　B. 增强权能理论　C. 生态系统理论　D. 社会支持理论

21. 张某曾经是一名成功的创业者，家庭美满幸福，但最近连遭不幸，他创办的企业濒临破产，妻子也因病突然过世。张某感到生活失去了意义，意志消沉，每天将自己反锁在屋里，不愿与人交流。社会工作者拟依据存在主义理论帮助张某，其恰当的做法是(　　)。
A. 引导张某参加创业者互助小组，以获得社会支持
B. 以解决问题为导向协助张某应对企业濒临破产的困境
C. 引导张某理解痛苦的经历也可以成为个人成长的意义和价值
D. 协助张某改变错误认知，鼓励他多尝试运用正面的思维方式

22. 小王高中毕业后一直找不到合适的工作，最近不但丢了临时工作，工资还被拖欠。小王认为自己失败的原因在于学历低，没有城市户口。社会工作者决定从环境层面去增强小王的权能，其最适宜的做法是(　　)。
A. 协助小王加强文化学习，提高学历水平
B. 介绍小王参加社区活动，丰富文化生活
C. 帮助小王制订就业计划，争取尽快就业
D. 鼓励小王向原单位表达诉求，呼吁社会关注

23. 小林母亲："我家小林失业几个月了，谢谢您多次给他介绍工作，可是这孩子每次都不去，天天躲在家里，我很生气，也让您失望了！"
社会工作者小王："我能体会您的心情。不过，小林虽然让您有些失望，但也许他有自己的理由。"（转向小林）"小林，正好您妈妈也在，能说说您的想法吗？"

上述对话反映了人本治疗模式辅导关系中(　　)的特点。

A. 方向引导　　B. 无条件接纳　　C. 合理界定任务　　D. 有条件沟通

24. 社会工作者对服务对象人格的各部分之间的相互关系进行评估，如果从心理社会治疗模式看，这一评估采用的诊断方式是(　　)。

A. 心理动态诊断　B. 分类诊断　　C. 非理性信念诊断　D. 缘由诊断

25. 社会工作者运用任务中心模式开展治疗时，注重鼓励服务对象积极表达自己的想法和意见，并给予服务对象及时的回馈，使服务对象体会到社会工作者的关心和尊重。这属于沟通行为的(　　)要素。

A. 有层次　　B. 有系统　　C. 有组织　　D. 有反应

26. 最近小军的父母离婚了，他突然对学习以及学校活动失去了兴趣，成绩急剧下降，经常躲在自己房间，不出家门，精神萎靡不振，觉得生活毫无意义。经老师推荐，小军来找社会工作者寻求帮助。按照危机介入模式，小军的危机处于(　　)阶段。

A. 发生　　B. 应对　　C. 解决　　D. 恢复

27. 在个案工作中认知行为治疗模式不同于行为治疗模式和认知治疗模式。下列表述中，能体现认知行为治疗模式特点的是(　　)。

A. 强调以服务对象认知改变为主，通过对其内部意识加工过程的了解把握其行为变化

B. 依据认知行为治疗模式的原理，直接安排服务对象的治疗活动

C. 治疗中社会工作者承担主要责任，服务对象只需接受治疗理念

D. 社会工作者设计“生活日程”，让服务对象依照此进行行为矫正

28. 小明的父亲长期外出工作，无暇顾家。小明母亲和小明相互依靠，并对小明给予无微不至的照顾，有事也只对他说。小明长大后，依然保持着凡事都由妈妈决定的习惯，常把“妈妈说”挂在嘴边，工作面试也让妈妈陪同前往。从家庭结构角度看，小明的家庭存在的问题是(　　)。

A. 三角缠　　B. 纠缠与疏离　　C. 退化　　D. 倒三角

29. 服务对象：“我要是考不上研究生，我妈妈会非常不高兴，那真可怕!”

社会工作者：“唔，那我们先看看您妈妈会怎么不高兴?”

服务对象：“可能会不理我吧。”

社会工作者：“会一直不理您吗?”

服务对象：(笑)“那倒不会，只是应该不太满意吧。”

社会工作者：“您看您所说的‘真可怕’会成为事实吗?”

服务对象：“呵呵，也许我把事情夸大了。”

上述对话中，社会工作者使用的是理性情绪治疗模式中的(　　)技巧。

A. 自我表露　　B. 替代性选择　　C. 理性功课　　D. 去灾难化

30. 社会工作者小刘为网络成瘾青少年的家长开展小组服务。在小组服务过程中，小刘引导和协助家长表达自己面对孩子网络成瘾时的情绪和感受，鼓励他们分享经验。小刘的做法体现了(　　)的特点。

A. 支持小组　　B. 成长小组　　C. 教育小组　　D. 治疗小组

31. 社会工作者小李针对某小区居民的实际情况，拟开展一个社区骨干小组，以提升他们推动社区建设的责任意识、参与意识和行动能力。为此，小李最适宜采用的小组工作模式是(　　)。

A. 发展模式　　B. 互动模式　　C. 治疗模式　　D. 社会目标模式

32. 在小组工作开始阶段，组员的一般特点是(　　)。

A. 焦虑、挣扎、防卫和抗拒　　B. 沉默、观察、谨慎和试探

C. 信任、安全、温暖和希望　　D. 悲伤、失落、逃避和退化

33. 社会工作者小林带领组员讨论克服拖延症的有效方法，组员们积极分享经验，并提出各种建议，其中有几位组员对某些方法的有效性看法不同并发生了争执。为此，小林组织组员进行了深入讨论。在讨论的最后阶段，小林运用了讨论结束的技巧。下列做法中，属于讨论结束技巧的是(　　)。

A. 保持中立，劝阻组员不要争执

B. 归纳各方意见和建议形成结论

C. 引导组员重述各自的想法，澄清观点

D. 运用“此时此地”的技术让组员表达自己的感受

34. 在小组工作过程中，组员相互之间的交流频繁，小组凝聚力大大增强，组员对小组充满信心，小组内冲突减少，关系稳定。这是小组工作(　　)阶段的特点。

A. 开始　　B. 中期转折　　C. 后期成熟　　D. 结束

35. 社会工作者为家长开设了一个帮助孩子度过青春期的教育小组。在一次小组讨论中，王女士滔滔不绝地讲：“我太倒霉了，本来工资就低，丈夫摔伤花了不少医药费，孩子又不听话，真是心烦。”听到王女士的叙述，其他组员纷纷回应，诉说自己的经历。看到这种情况社会工作者说：“刚才大家都谈了自己的处境，但今天主要讨论如何帮助孩子顺利度过青春期，咱们先说这个问题好吗?”此时，社会工作者运用的技巧是(　　)。

A. 引导　　B. 鼓励　　C. 中立　　D. 澄清

36. 某社区服务中心为其所在社区贫困家庭的小学生及其家长开设了一个功课辅导和亲子教育的小组。过程中社会工作者经常安排一些家庭游戏让父母和孩子一起完成，促进家庭亲子关系的改善。同时，社会工作者还经常去学生所在的学校，与老师沟通，帮助学生克服学习上的困难。上述社会工作者所采用的小组工作治疗技巧是(　　)。

A. 直接干预法　　B. 间接干预法　　C. 外在力量法　　D. 内在力量法

37. 在社区工作过程中，社会工作者关注社会变迁中困难群体被忽视的权利，注重从现存社会结构、社会制度和社会政策等方面寻找问题的症结。这体现了社区工作的特点是(　　)。

A. 富有批判反思　B. 推动社会行动　　C. 提高社区意识　　D. 培养社区关怀

38. 某市正开展精神残障人士社区康复服务，选择处于“稳定期”的中度精神残障人士作为服务对象，并由专业精神康复师和社会工作者进行居家康复指导，组织社区康复活动。这种工作模式的特点是(　　)。

A. 强调用非正规照顾替代正规照顾

B. 以社区康复完全取代机构康复为目标

C. 政府不必继续承担提供资源和服务的责任

D. 强调动员社区内的资源为服务对象提供照顾

39. 在社会策划模式中，社会工作者采用不同的方法确定社区需要。下列做法中，属于运用社会指标方法来评估需要的是(　　)。

A. 通过量表测量服务对象需要　　B. 通过服务对象参与确定需要

C. 通过服务使用者资料评估需要　　D. 通过社会或专业认可的数据推断需要

40. 为了让社区智障儿童得到更好的照顾，社会工作者小王设计了“同在蓝天下，追梦共成长”的服务计划书。通过向有关政府部门申请，小王得到了 5 万元的经费支持。小王在此过程中扮演的角色是(　　)。

A. 倡议者　　B. 治疗者　　C. 使能者　　D. 辅导者

41. 针对社区老年人房产被侵权日益增多的状况，社会工作者小王拟推动成立“老年人普法自助小组”，普及相关法律知识，促进老人们相互交流，缓解其因侵权伤害导致的困惑和迷茫。在帮助老人们界定小组目标时，小王恰当的做法是(　　)。

A. 带领老人讨论，澄清小组目标　　B. 协助掌握时间，让所有老人能发言

C. 引导老人讨论，分析小组发展趋势　　D. 列出并讲解小组目标，帮助老人理解和认同

42. 社会工作者采用地区发展模式在“村改居”社区小王庄开展工作，组织村中的老年人一起回忆和整理小王庄的历史，并在社区举办题为“难忘的历程”的展览，编排和表演反映社区历史和文化的文艺节目，以增强村中年轻人和外来务工人员对社区的认同感。社会工作者所运用的实施策略是(　　)。

A. 回顾反思　　B. 社区评估　　C. 社区教育　　D. 发展资源

43. 社会工作者小陈负责社区多个志愿者团体的发展工作。最近，便民志愿服务队的几位队员在和小陈聊天时提到队员们由于平时轮流值班，基本上互相见不着面。此时，小陈合适的做法是(　　)。

A. 鼓励队员更多地与居民接触　　B. 考虑定期召集队员开展联谊活动

C. 培养队员独立解决问题的能力　　D. 提供队员均等发挥领导才能的机会

44. 社会工作者小李正在策划一个失独家庭服务项目，准备申请政府资助。小李在准备该项目服务方案时，正确的步骤是(　　)。

A. 服务评估→问题认识与分析→目标制订→方案安排

B. 目标制订→问题认识与分析→方案安排→服务评估

C. 方案安排→问题认识与分析→目标制订→服务评估

D. 问题认识与分析→目标制订→方案安排→服务评估

45. 某社会工作机构的工作量标准由社会工作者、督导、机构主管共同讨论制定，已执行了 3 年。但机构新进的社会工作者小刘觉得个案服务工作量指标过高，向机构主管老王提意见。此时，老王最适宜的做法是(　　)。

A. 了解小刘的想法，向小刘解释指标制定原则

B. 要求小刘按照机构规定完成服务指标

C. 尊重小刘，让他去修订服务指标

D. 外请专家探讨指标，修订方案

46. 某社会工作机构近年来致力于外来务工青年的职业生涯发展服务。在上年度的项目总结报告中有如下文字：“超过 70% 参与项目的外来务工青年在职业理想觉察意识、职业认知程度、当下生活处境认知和未来职业发展动力等方面明显改善。”此表述体现了该机构对此项目的(　　)。

A. 全程管理　　B. 过程评估　　C. 效果评估　　D. 总结反思

47. 某社区青少年服务中心在暑假期间拟举办一系列活动，需要招募 20 名志愿者。在实施招募的过程中，若采用授予权力的方式，中心主任适当的做法是(　　)。

A. 指派工作人员制订招募计划　　B. 指派工作人员审核报名者名单
C. 指派工作人员通知报名者面试　　D. 指派工作人员决定录用名单

48. 作为社会工作机构的领导者应该运用多种方式对员工进行激励，并因人而异。对于具有高度自主性和能力强的员工，最恰当的激励做法是(　　)。
A. 调整工作权责，提高其工作动力　　B. 转换工作岗位，提升其工作兴趣
C. 扩展工作内容，降低其工作倦怠　　D. 减少工作任务，增加其工作弹性

49. 在某社区服务中心工作的社会工作者小李上周拜访了某餐饮连锁公司公关部，希望公司资助中心举办社区健康教育宣传活动。公关部主管表示可以考虑，但要求在活动开展时派发该公司的订餐宣传单。上述过程中，反映出该企业资助的最主要动机是(　　)。
A. 市场营销　　B. 公共关系　　C. 社会联谊　　D. 社会责任

50. 某社会工作机构最近发表了2013年年度报告，其中包含了机构履行社会责任和义务的情况，年度服务项目开展及社会工作者的工作表现，年度财务报告等内容。根据社会工作机构公信力展现的多元交代要求，该机构仍需在年度报告中补充的内容是(　　)。
A. 专业交代　　B. 服务交代　　C. 行政交代　　D. 政治交代

51. 关于社会工作督导原则的说法，正确的是(　　)。
A. 督导者要协助被督导者持续学习，提高学习效率
B. 督导者与被督导者应保持专业关系，避免情感投入
C. 督导者的重要任务是协助被督导者认同和实现机构目标
D. 督导者与被督导者是上下级的关系，扮演权威和督察的角色

52. 某社会工作机构新招了5名社会工作者，机构指派老刘担任他们的督导。老刘每周召开督导会，与被督导者一起讨论服务过程中遇到的问题和困难。上述督导方式的最大优点是(　　)。
A. 被督导者有机会相互分享和学习　　B. 被督导者不易隐藏自己的问题
C. 可逐一检查被督导者的工作记录　　D. 充分讨论服务个案的细节问题

53. 社会工作者小赵帮助因偷盗而被判缓刑的服务对象小明，小赵与其数次面谈后，小明有了很大改变。最近小赵接到派出所通知，小明因在超市偷窃再次被抓，这让小赵很受打击。为此，他找到督导老王诉说自己的苦恼。老王在安抚好小赵的情绪后，首先应完成的工作是(　　)。
A. 给予关怀和支持，协助小赵处理挫败感
B. 让小赵“自我觉醒”，自主思考这一过程
C. 协助小赵认识偏差行为的反复性特点
D. 联系派出所，与小赵一起去探视小明

54. 某社会工作机构委派社会工作者小丁到区信访办接待室工作，并指定老王担任其督导。在最近一次个别督导过程中，小丁讲述了自己的一些困惑，主要是一些工作人员对社会工作专业不了解，进而怀疑小丁的专业能力，令他倍感压力，并对工作产生了影响。从社会工作督导功能出发，老王首先应帮助小丁(　　)。
A. 清楚了解信访政策和运行机制　　B. 澄清信访服务的目标和任务
C. 熟练运用同理和自我披露等技巧　　D. 发现工作成效，激励工作士气

55. 督导老张接待了一位居民，该居民对社会工作者小王的工作方式有意见。老张表示会认真核查，近期会给答复。送走该居民后，老张向小王了解有关情况，小王表示非常委

屈，老张安抚了小王的情绪。在此过程中，老张扮演的角色是(　　)。

A. 引导者　　B. 缓冲者　　C. 管理者　　D. 仲裁者

56. 社会工作者小莉采用建构主义方法论，对某市温馨家园残障人士康复服务项目进行需求评估研究。下列小莉的做法中，符合建构主义方法论理念的是(　　)。

A. 依据多年的服务经验，总结出残障人士的一般性服务需求

B. 通过与残障人士交流协商，形成对服务需求的共同理解

C. 依据本市的康复服务标准界定残障人士的服务需求

D. 通过问卷调查了解残障人士的服务需求

57. 下列研究中，属于定量研究适用范围的是(　　)。

A. 某市社区青少年就业障碍影响因素研究

B. 某社会工作师事务所运行机制研究

C. 某对夫妻离婚原因深入分析

D. 某患先天性心脏病儿童的家族史研究

58. 在社会工作研究中，众数和中位数是反映统计结果集中趋势的指标。调查发现5位社区居民的月收入分别为5000元、5000元、6500元、5500元和3000元。他们月收入的众数和中位数分别是(　　)。

A. 6500元和6500元　　B. 6500元和5500元

C. 5000元和6500元　　D. 5000元和5000元

59. 某社会工作者通过问卷来了解社会工作者的职业流动情况，其中设计了一道封闭式问题“您在本机构工作了多长时间？①1年以下；②2~4年；③5年以上”。关于这道问题答案设计的说法，正确的是(　　)。

A. 满足穷尽性，满足互斥性　　B. 不满足穷尽性，满足互斥性

C. 满足穷尽性，不满足互斥性　　D. 不满足穷尽性，不满足互斥性

60. 社会工作者小齐计划采用个案研究方法对辖区内的空巢老人进行居家养老服务需求研究。从该研究方法的特点看，此项研究的结果可以(　　)。

A. 获得空巢老人居家养老服务需求的精确数据

B. 分析辖区内空巢老人人口规模的变化趋势

C. 发现空巢老人居家养老服务缺失的原因

D. 推论全市空巢老人居家养老服务需求

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 社会工作者小杨负责社区内独居老人“灿烂晚年生活计划”的执行工作。她的工作包括统筹各项活动、提供一对一的上门探访服务以及动员老人走出家门。小杨的上述工作体现了社会工作者的(　　)角色。

A. 治疗者　B. 协调者　C. 支持者　D. 管理者　E. 倡导者

62. 社会工作服务对象是指在社会工作过程中需要帮助的一方。关于社会工作服务对象的说法，正确的有(　　)。

A. 服务对象仅包括个人、家庭和社区

B. 社会工作是服务对象存在的前提条件

C. 潜在的服务对象是在服务发生后形成的
D. 服务对象可分为自愿求助型和非自愿求助型
E. 基本生活有困难的人群是社会工作的服务对象

63. 社会工作专业实习生小郑为社区内的儿童寄养家庭提供服务。她发现寄养家庭内的儿童大多有肢体或智力缺陷，而她认为儿童应该是充满阳光且活泼健康的。因此，她很难面对这样的孩子，感到工作难度很大。如果小郑继续这一实习，她需要进一步加强的专业价值观有(　　)。
A. 对服务对象的尊重　　B. 看到服务对象的优势　　C. 对服务对象的接纳
D. 尊重服务对象的自我决定　　E. 为服务对象保密

64. 社会工作者小赵负责对申请入住养老院的老人进行评估，以确定老人能否入住。一天，小赵的父亲打电话让他特别关照一下自己的战友老李，希望能够早日安排入住。针对这种情况，小赵正确的做法有(　　)。
A. 通过评估同等条件下优先安排父亲的老战友
B. 向养老院申请回避参与对老李的评估
C. 如实告知父亲自己的工作职责
D. 当作没这回事不做任何反应
E. 劝老李入住其他养老院

65. 小天刚参加工作时，在工作方式、同事关系和生活节奏等方面都倍感压力，不知所措。经过一段时间的学习、培训、咨询和调整，她慢慢适应且工作出色，得到了领导和同事的认可。小天的经历反映出人类行为的(　　)特点。
A. 适应性　B. 多样性　C. 可控性　D. 确定性　E. 实用性

66. 小志从小跟着爷爷奶奶在农村老家生活，他的父母长期在外地打工。今年春节之后，父母带着小志一起到他们工作的城市，小志进入当地公办小学上学。最近，小志的老师向社会工作者反映小志学习跟不上，经常不能完成作业。如果采用生态系统理论进行分析，社会工作者应该关注(　　)。
A. 小志的家庭情况以及他与家人的关系
B. 小志所在的社区是否有可以利用的资源
C. 小志的校园生活以及他与老师同学的关系
D. 小志到新学校之后为了适应新环境所做的努力
E. 小志早年与父母长期分离的经历对他的负面影响

67. 李女士是单亲妈妈，抚养两个孩子，最近失业。社会工作者小王在了解李女士的具体情况后，找到心理调适、儿童抚育和职业训练等方面的专业人士为李女士提供帮助。小王的上述做法反映出个案管理的特点有(　　)。
A. 为服务对象提供直接服务　　B. 服务对象面临多重问题
C. 为服务对象寻找所需服务资源　　D. 为服务对象获取完整服务
E. 为服务对象解决个别心理问题

68. 服务对象说："我丈夫在家经常对我指手画脚，好像只有他在外面赚钱养家，看不到我的价值，经常指责我。其实我在家带孩子做家务，也是非常辛苦的，他一点不知道体贴!"下列社会工作者对服务对象的回应中，符合"同理"技巧的有(　　)。
A."您先生是不是脾气不好，容易发怒"

B. “您做的有些事情可能没有符合您先生的要求”
C. “您觉得很委屈，因为您先生不了解您的劳累”
D. “您先生在外面工作辛苦，所以回来发牢骚”
E. “您先生不体贴和不尊重您，这让您又气又伤心”

69. 小宋失业多年，其母亲寻求社会工作者小王的帮助。之后，经过三个多月的服务，小王和小宋达成了服务目标，目前进入结案阶段。此时，小王适当的做法有(　　)。
A. 直接告知小宋结束个案服务
B. 征询小宋母亲意见决定是否结案
C. 与小宋探讨结案后共同解决问题的方法
D. 与小宋电话商讨结案后的跟进服务计划
E. 告诉小宋因时间原因而不得不终止个案服务

70. 社会工作者小郭在开展小组工作时，有几个组员闹起了矛盾，使得所有组员都不开心。针对这一情况，小郭的适当做法有(　　)。
A. 增进组员对自我的理解
B. 协助组员澄清冲突的本质
C. 对组员间的矛盾不过问
D. 用角色扮演呈现冲突
E. 把问题交回给组员解决

71. 社会工作者小红正在开展一个大学新生成长小组。在小组的中期转折阶段，组员之间因个人目标的不同产生了争执和冲突，小组工作陷入暂时停滞状态。此时，小红适当的处理方式有(　　)。
A. 提醒组员重温小组目标
B. 协助组员重新建构小组
C. 协助组员消除彼此的陌生感
D. 重新回到小组中心处理争执和冲突
E. 暂停小组活动，协助组员处理争执和冲突

72. 某社会工作机构根据社区老年人的需求，开展了一个老年人电脑兴趣小组，旨在通过电脑操作技巧的学习，帮助社区的老年人建立朋友圈子。每次活动时，老年人的注意力只在电脑上，彼此互动少，有不懂的地方也只问社会工作者。面对这种情况，社会工作者应采用的技巧有(　　)。
A. 鼓励组员相互支持
B. 推动组员分享学习经验
C. 转移组员的注意力
D. 选择合适的参与者
E. 梳理组员的问题

73. 提高居民的社会意识是社区工作的目标之一，其主要内容包括(　　)。
A. 增强居民对社区的归属感
B. 提高居民对社区问题的关心程度
C. 促使居民认清他们问题背后的社会因素
D. 帮助居民认识到自己拥有表达意见的权利
E. 鼓励居民认识到个人也有改善社区关系的责任

74. 在一次社会工作者召集的社区居民座谈会上，王大爷说：“我觉得咱们社区的健身设施太旧了，有几个还是坏的，能不能想办法换一批啊？”李大妈说：“对啊，而且我还听说咱们旁边的那个小区就比咱们的好，社区组织的各种活动也多，咱们这方面有点儿落后啊。”上述居民的需要包括(　　)。
A. 规范性需要
B. 表达性需要
C. 感觉性需要

D. 比较性需要　　E. 特殊性需要

75. 社区工作的重要工作是推动居民参与、挖掘人力资源、建立居民组织和培育居民骨干。下列做法中，属于培育居民骨干服务内容的有(　　)。

A. 帮助居民骨干树立“专业为本”的理念，提升其对社会工作者的信赖

B. 帮助居民骨干在实践中学习知识，积累经验，培养总结和反思的习惯

C. 促进居民骨干对民主原则的认同，充分理解尊重少数人意见的重要性

D. 示范促进沟通、资源动员和总结归纳等技巧，提升居民骨干的能力

E. 鼓励居民骨干尽可能多承担具体工作，以获得居民的认同

76. 某社会工作机构总干事研究了公益服务项目管理后，认为机构的服务有必要进行项目化管理。项目管理对于机构做好社会服务的意义包括(　　)。

A. 能使服务理性化　　B. 能实现高投入高收益

C. 能开展终期检查　　D. 能激发员工自觉性

E. 能澄清机构使命

77. 某社会工作机构在一个流动人口比例较大的社区设置了服务点，为该社区的流动人口开展服务，协助他们更好地融入社区。最近，该机构开始对社区服务点的工作进行效果评估，其主要内容应包括(　　)。

A. 评估流动人口数量变化　　B. 评估流动人口服务的总体经费支出

C. 评估流动人口对服务的需求　　D. 评估流动人口社区融合的改善情况

E. 评估流动人口对服务的满意度

78. 某社会工作机构督导老李，每隔 2 周与 7 位一线社会工作者开讨论会。这种督导方式要求老李在会议主持过程中做到(　　)。

A. 熟悉团体成员的性格，并与之建立良好关系

B. 应该引导成员在同一主题上长时间地深入讨论

C. 首先对“社会感情型”成员的观点进行回应与引导

D. 事先早有准备，尽可能以固定和结构化的方式展开讨论主题

E. 促使团体成员自动自发、自由自在地提出问题、观点和建议

79. 最近，社会工作者小李被派到某社区开展独居老人居家养老服务。为了更好地了解独居老人的需求，他设计了一份调查问卷。机构督导老杨发现，问卷的某些问题针对性不强，开放式问题较多，还有使用专业术语等问题。根据这一情况，老杨需要向小李督导的内容有(　　)。

A. 介绍为独居老人服务的技巧　　B. 讲解独居老人的人际交往特征

C. 分析独居老人服务的政策　　D. 帮助小李了解问卷设计的原则

E. 说明本机构的服务使命

80. 小董是某社会工作机构项目部的主任，主要负责社会工作者能力建设项目方案书的设计、项目的具体执行和项目总结报告的撰写。对照项目方案书，项目总结报告还应该包括的内容有(　　)。

A. 社会工作者能力现状及其特点　　B. 社会工作者能力建设的反思

C. 社会工作者能力不足的原因分析　　D. 社会工作者能力建设的效果

E. 社会工作者能力建设已完成的内容

2014 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作实务

第一题（案例分析题，20 分）

某地区经济社会发展相对滞后，领取城市最低生活保障金的家庭较多。最近，社会工作者发现“等、靠、要”的思想在该地区开始蔓延，申请享受低保待遇的家庭有所增多，甚至出现有的家庭两代人都申请的现象。社会工作者在该地区了解到，有人觉得自己学历低，没技术，找不到工作；有人反映周边虽有一些工作岗位，但不理想；还有人认为，如果外出工作，路远，待遇低，还不如在家。

问题：

1. 分析该地区申请享受低保待遇家庭数量较多的原因。
2. 从提升服务对象能力的角度，社会工作者可以开展哪些方面的服务？

第二题（案例分析题，20 分）

社会工作者在一次走访中发现王老先生独自在家。对于社会工作者的到来，他很高兴。交谈中社会工作者了解到，王老先生与儿子一家同住。儿子和儿媳外出工作时，家里只留下他一个人。社会工作者观察发现，王老先生的房间杂乱无章，身上衣服泛黄并发出异味，已经多日没有换洗。老人抱怨，退休工资都交给了儿媳，身上没有任何零花钱。同时，社会工作者还注意到王老先生手臂上有多处瘀青，问其原因王老先生沉默不答，表情紧张。社会工作者向社区居委会进一步了解情况，得知王老先生今年 80 岁，以前是老伴照顾他的饮食起居，老伴去世后，主要由儿媳照顾。儿媳觉得老人不做家务，不讲卫生，一起生活碍事，常常为此打骂老人，有时还不让老人吃饱，儿子去外地出差时，儿媳还经常将老人反锁家中。

问题：

1. 社会工作者在本案例中运用了哪几种收集资料的方法？
2. 列举本案例中老人受到虐待和疏于照顾问题的类型及行为表现。

第三题（案例分析题，20 分）

社会工作者在社区走访中发现许多中小学生的父母平时因工作繁忙，无暇顾及孩子。当孩子出现问题时父母往往不分青红皂白地骂孩子，孩子觉得很委屈，不再愿意与父母沟通。针对这一情况，社会工作者在社区组织了“有效沟通”为主题的儿童小组活动。活动进行几次之后，社会工作者发现成效甚微，决定将原来仅为儿童开展的小组工作调整为父母与子女双方都需要参加的亲子沟通平行小组，小组目标更改为增强父母聆听能力，情绪管理能力；增强子女表达能力，提升自我价值；增进双方理解，改善亲子关系等。

问题：

1. 与原小组计划相比，调整后的亲子沟通平行小组有哪些优点？
2. 结合案例完成亲子沟通平行小组主题内容的设计(将表中字母序号写在答题卡上，并作答)。

家长组	子女组
互相认识，订立目标	互相认识，订立目标
A：	学会积极表达
我眼中的孩子	B：
跨组训练：知己知彼	C：
D：	应对批评
E：	自我肯定
反思与分享	反思与分享

第四题（案例分析题，20 分）

张某，男，45 岁，初中文化程度，因犯故意伤害罪被判有期徒刑。服刑期间，张某表现良好，最近经法院裁定假释。

张某妻子已于几年前与其离婚，变卖房产后带着儿子移居外地。目前，张某只能与父母和兄嫂同住，但矛盾冲突不断，家庭关系十分紧张。回到社区后，张某处处感到不适应，对人高度戒备。他多次尝试找工作，但因文化程度低，没有专业技能等原因未能成功。他的户籍办理也不顺利，最近又被查出患有肝病。张某感觉生活压力很大，十分自卑沮丧，却不知向谁求助。

对此，社会工作者计划以个案管理的方式为张某提供服务。

问题：

1. 本案例中的张某有哪些服务要求？
2. 在本案例中，社会工作者进行个案管理时需要注意哪些问题？

第五题（方案设计题，20 分）

某老旧小区居民对社区服务有强烈需求，然而，该社区居委会人手紧张，服务供给有限。为此，社区居委会引进了一家社会工作机构，希望借助专业力量加强社区服务。该社会工作机构在社区走访中发现，社区中已有居民骨干自发组织了一些活动。进一步调查后了解到，有些居民骨干认为大家组织起来就是为了自娱自乐，不要多管闲事；有的居民骨干虽然想为居民们多做点事，但不知道该怎么做；还有的居民骨干曾经尝试过开展社区服务，但看不到成效，感到很无力，没能坚持下去；这些社区居民骨干开展活动面临缺乏服务场地、设备、资金和人员等困难，也不知道该如何去争取资源。

针对该地区的实际情况，社会工作机构计划对本社区居民骨干开展能力建设服务。

要求：

分别从提升居民骨干的认识和思维、情感和价值观、行为和技巧等 3 个方面能力的角度，设计服务方案（分别列出 3 个方面的具体目标和主要实施策略）。

2015 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 2006 年 10 月，中共中央十六届六中全会在《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》中提出要“建设宏大的社会工作人才队伍”。2015 年 3 月 6 日，李克强总理在《政府工作报告》中也提出要发展社会工作。上述中央文件中指出的“社会工作”是指(　　)。

   A. 志愿性社会工作　　B. 行政性社会工作

   C. 专业性社会工作　　D. 社区管理工作

2. 下列做法中，能够促进社会工作服务对象实现自身发展的是(　　)。

   A. 社会工作者春节期间探访低收入家庭

   B. 社会工作者雨雪天为流浪乞讨人员发放衣物

   C. 社会工作者深夜在网吧开展少年外展服务

   D. 社会工作者为失业青年开办就业能力提升小组

3. 下列说法中，最能反映中国专业社会工作发展特点的是(　　)。

   A. 职业化发展先于专业化发展

   B. 专业性社会工作与行政性社会工作并存

   C. 儒家思想对专业社会工作的产生具有决定性作用

   D. 慈善组织对专业社会工作形成具有实质推动作用

4. 关于社会工作过程的说法，正确的是(　　)。

   A. 社会工作过程是服务对象自主、自决、自助的过程

   B. 社会工作过程是社会工作者与服务对象平等互动的过程

   C. 社会工作过程是社会工作者为主，服务对象为辅的合作过程

   D. 社会工作过程是服务对象为主，社会工作者为辅的合作过程

5. 小李是某大型企业的员工，去年贷款买房。近期物价不断上涨，小李的家庭支出持续增加，而其所在企业目前没有加薪计划，使他感到生活压力倍增，情绪焦虑，为此向社会工作者求助。从支持者角色出发，社会工作者首先应当(　　)。

   A. 鼓励小李积极面对困难　　B. 认同小李的负面情绪

   C. 劝说小李合理安排开支　　D. 帮助小李借钱还房贷

6. 社会工作者小陈了解到住院患者王大爷生活贫困，与儿子多年不来往的情况后，一方面经常与王大爷聊天，鼓励他配合治疗；另一方面与医院协调，减免了他的部分医疗费用，还与王大爷的儿子联系，帮助其改善父子关系。根据上述内容，小陈的工作属于(　　)。

   A. 社会康复服务领域　　B. 矫正社会工作领域

   C. 心理健康服务领域　　D. 医务社会工作领域

7. 关于社会工作价值观的说法，正确的是(　　)。
A. 并非是在专业和职业范围内形成和发展起来的
B. 社会福利理念及实施奠定了社会工作实践的基本价值观
C. 中国文化与深受西方文化体系影响的社会工作价值观难以融合
D. 传统文化中的“大同”思想与西方社会工作价值观中发掘个人潜能相矛盾
8. 养老机构的社会工作者小王计划组织机构内的老人外出春游。在征求活动方案意见时，高龄老人提出最好选一个近处的公园，以免过度劳累；低龄老人提出最好到郊外春游，近的地方太没意思了。经过讨论，小王最终设计了两套不同的活动方案，分批次带老人外出春游。小王的做法突出体现了伦理难题处理的(　　)。
A. 保护生命原则　B. 坦率真诚原则　C. 最小伤害原则　D. 差别平等原则
9. 服务对象老张失业4年，家境困难，最近他想在社区里开一家快餐店，但因体检时被查出有甲肝，没能办出健康证明，他找到社会工作者小王，相让小王替他去体检并保守秘密。对此，小王正确的做法是(　　)。
A. 替老张保守秘密，找人帮他开具健康证明
B. 与老张探讨隐瞒的风险，鼓励他先积极治疗
C. 与老张探讨隐瞒的风险，找人帮他开具健康证明
D. 婉拒替老张体检的要求，对他找人帮开证明不置可否
10. 社会工作者小赵的妻子偶然发现自己的同事是小赵的服务对象，便和小赵说要多加关照。对此，小赵正确的做法是(　　)。
A. 和服务对象讨论是否需要转介　B. 立即把服务对象转介给其他同事
C. 拒绝妻子，继续为服务对象提供服务　D. 答应妻子的要求对服务对象多加关照
11. 社会工作者：“学校领导不尊重学生的兴趣和选择，我没办法开展小组了。”
督导：“他们怎么不尊重学生的兴趣和选择了?”
社会工作者：“他们不允许学生开展一些激烈的对抗性比赛。”
督导：“你觉得校领导这么做的考虑是什么?”
社会工作者：“主要为了学生的安全吧。”
督导：“那你能在小组工作目标和校领导关注点之间找到共同之处吗?”
社会工作者：“嗯，看来我的思路有点窄，那我再想想怎么做才能两全其美吧。”
上述对话主要体现了社会工作专业伦理(　　)的作用。
A. 约束社会工作者运用专业方法开展工作
B. 维护合作机构在专业服务中的单方利益
C. 促进社会工作者提供更加适当的服务
D. 确保社会工作者在专业服务中实现个人价值
12. 根据埃里克森的人类心理-社会发展阶段论，个体在成年中期需要处理的冲突是(　　)。
A. 勤奋还是自卑　B. 亲密还是孤独
C. 繁殖还是停滞　D. 主动还是内疚
13. 关于同辈群体的说法，正确的是(　　)。
A. 同辈群体的形成完全是偶然的
B. 同辈群体在不同社会系统中常扮演相同角色

C. 同辈群体由年龄、志趣和行为方式均相同的人组成

D. 同辈群体对个体的认知、行为和情绪都有直接影响

14. 小培全家从北方迁到南方后，在语言交流、饮食习惯和人际关系等方面难以适应，爷爷尤其不习惯。这说明(　　)。

A. 人类应该努力改变社会环境

B. 不同的人受社会环境的影响程度不同

C. 人类行为与社会环境之间关系不平衡

D. 社会环境和生物遗传共同影响人类行为

15. 家庭教养模式影响青少年的成长，下列各类型家庭中，能够培养青少年朝着积极主动方向发展的是(　　)。

A. 支配型家庭　B. 民主型家庭　C. 放纵型家庭　D. 冲突型家庭

16. 8 岁的小天把捡到的钱包交给了警察，被问及原因时，小天说担心不交会被批评。他的回答体现出科尔伯格的道德发展阶段论中(　　)阶段的特征。

A. 惩罚与服从定向　B. 相对功利取向

C. 遵守法规和秩序定向　D. 社会契约定向

17. 爸爸把两瓶同样的饮料分别倒进了一个大玻璃杯和两个小玻璃杯，问正在读小学二年级的女儿是要一大杯饮料，还是要两小杯饮料。女儿小红告诉爸爸两种一样多，哪一种都可以。这表明小红的认知发展处于(　　)。

A. 感知运动期　B. 具体运算期　C. 前运算期　D. 形式运算期

18. 根据弗洛伊德的精神分析理论，当人格失调时，治疗的焦点应放在(　　)。

A. 本我的强化　B. 自我的强化　C. 超我的强化　D. 防卫机制的强化

19. 生态系统理论非常注重将服务对象置于生活环境中去解决问题。下列说法中，符合生态系统理论的是(　　)。

A. 个人问题的根源在于环境的压迫

B. 对个人而言，宏观系统是恒定不变的

C. 个人能够与环境形成良好的调适关系

D. 个人对外在环境的错误理解是问题的根源

20. 小李克服家庭经济困难考上了大学，但最近父亲突然病故，母亲又重病住院，他感到压力巨大，对生活失去了信心。学校社会工作者依据存在主义理论为小李开展服务，其恰当的做法是(　　)。

A. 向小李传授应对压力的技巧

B. 动员志愿者为小李提供感情慰藉服务

C. 启发小李察觉到当前压力来自环境而非个人

D. 引导小李认识到应对压力的经历对人生具有积极意义

21. 小赵长期遭受家庭暴力，认为自己没本事，只能嫁鸡随鸡，被虐待是自己的命不好。如果依据增强权能理论在个人层面开展服务，社会工作者恰当的做法是(　　)。

A. 着重从小赵儿童期的经历来分析其宿命论的根源

B. 引导小赵与丈夫一起更好地掌握夫妻良性互动的技巧

C. 协助小赵消除无力感并相信自己有解决问题的能力

D. 尊重小赵的看法并引导其重新理解过去经历的积极意义

22. 社会工作者小王发现养老院内的一些老人情绪低落，觉得人老了没有用了，什么都做不了，只能挨日子。为了改善这种现状，小王从尊重每位老人做起，通过入户探访、开办主题兴趣小组等方式，协助老人们体察到自己的内在价值与能力。小王的上述做法依据的理论是(　　)。

A. 精神分析理论　B. 认知行为理论　C. 人本主义理论　D. 增强权能理论

23. 关于个案管理的说法，正确的是(　　)。

A. 个案管理就是社会工作者在服务过程中管理好服务对象

B. 个案管理就是为服务对象的特殊需要提供各类直接的服务

C. 个案管理就是把每个服务对象的档案建成电子文档管理好，以便随时查询

D. 个案管理就是社会工作者协调和管理好各种资源，满足服务对象的多种需要

24. 下列说法中，属于非理性信念的是(　　)。

A. “我是一个企业高管，我这么优秀，我的女儿肯定会优秀”

B. “这次考试又考砸了，看来，我还是努力不够，还得继续加油”

C. “我从小生活很苦，现在大学毕业工作了，希望生活可以慢慢好起来”

D. “我儿子毕业快半年了还没有找到合适的工作，唉，现在合适的工作不好找”

25. 高三学生小潼出现焦虑、失眠和学习效率下降等问题。社会工作者小刘经过初评估，首先运用放松练习的技术，减轻小潼的焦虑。小刘在上述服务中扮演的角色主要是(　　)。

A. 教育者　B. 治疗者　C. 使能者　D. 协调者

26. 病态家庭结构中的三角缠是指(　　)。

A. 家庭成员之间只有通过第三方才能实现沟通

B. 家庭系统中各子系统之间的边界不清晰，关系纠缠

C. 家庭成员之间发生冲突时，有些成员形成了同盟

D. 家庭中的权力并不集中在父母手里，而是掌握在孩子手里

27. 服务对象：“我们总吵架，他从来不管家里的事，也不花心思在孩子身上，还常常找借口不回家。要不是为了孩子我们早就离婚了。可是，近来连孩子也嫌我烦，不理不睬的，我的心都伤透了。为什么谁都不理解我呢?”

社会工作者：“丈夫和孩子对您为家庭的付出不理解，这让您很伤心很烦恼。”

上述对话中社会工作者运用的技巧是(　　)。

A. 对质　B. 澄清　C. 同理　D. 重构

28. 社会工作者小王对服务对象说：“我知道您经历这些事情挺不容易的，但是，用喝酒来发泄情绪对自己身体不好，也增加家里负担，您还是把酒戒了吧。”小王的上述回应中体现的服务技巧是(　　)。

A. 直接影响　B. 非理性信念辩论　C. 集中焦点　D. 现实情况反思

29. 小冯性格内向，结婚后与公婆在一起居住，经常与婆婆发生冲突。为此，她很烦恼，感到心理压力很大。社会工作者小刘运用心理社会治疗模式，对小冯问题的产生时间和重要影响事件进行评估分析。小刘所做的评估是(　　)。

A. 分类诊断　B. 心理动态诊断　C. 缘由诊断　D. 非理性信念诊断

30. 为帮助应届大学生顺利找到工作，学校社会工作者小王最近为即将毕业的大学生开设了一个小组，组员们在小组中将学习制作简历和面试等就业技巧。该小组工作类型

是(　　)。

A. 教育小组　　B. 支持小组　　C. 治疗小组　　D. 成长小组

31. “通过前几次的小组活动，我们大家都达成了共识——尽管父母的教育方式可能不当，但他们始终是爱我们的，他们是我们最信任的人。大家也都认为，一时冲动，向自己父母说狠话、说重话是不对的。那么今天，我们就要想想办法，如何克制自己的冲动，改善与父母的沟通。”社会工作者的这段话最有可能出现在小组的(　　)。

A. 开始阶段　　B. 中期转折阶段　　C. 后期成熟阶段　　D. 结束阶段

32. 社会工作者小张在社区开设了“社区工作者能力建设小组”。在小组工作进行过程中，大家围绕老年志愿者队伍培育展开了激烈讨论，一部分社区工作者认为社区工作繁重，老年人又有突发疾病和跌倒等风险，这项工作应暂时放一放；另一部分社区工者认为老年志愿者队伍的培育可以促进社会互助，建设关怀社区。双方争论不休，都希望小张能支持自己的观点。这时，小张宜采取的做法是(　　)。

A. 不做决断，提供资料信息，分析利弊　　B. 及时切断问题讨论，适时转移话题

C. 鼓励比较内向和害羞的成员发言　　D. 让小组成员轮流发言，阐述自己的观点

33. 社会工作者小陈在学校为有手机依赖行为的青少年开展小组工作，下列小陈运用的治疗技巧中，属于间接干预法的是(　　)。

A. 通过自身的权威，影响组员行为的改变

B. 采用提醒、告诫等方式，控制组员的某些不良行为

C. 通过赞扬、奖励等方法，促成组员的正向行为改变

D. 运用角色扮演的方法，协助组员预演正向行为，改变不良行为

34. 某儿童福利院接收了一些曾被拐卖的儿童，这些儿童健康状况差，经常表现出胆怯和惊恐，为此社会工作者小李决定用小组工作方法为他们提供辅导，协助其恢复和发展社会功能。该小组较适当采取的工作模式是(　　)。

A. 互动模式　　B. 治疗模式　　C. 发展模式　　D. 社会目标模式

35. 小组的过程评估旨在评估组员变化和小组发展过程，评估内容需要根据小组的目标和进程来决定，在一个运用发展模式开展的小组中，过程评估的重点应该是(　　)。

A. 目标行为的频率　　B. 引发行为的原因

C. 组员的参与度　　D. 组员自我意识的提升

36. 关于小组工作互动模式，正确的是(　　)。

A. 聚集人的潜能，提升组员的社会功能

B. 注重社会变迁，培养组员的社会责任

C. 聚集解决个人的社会适应问题，改变个人的社会行为

D. 强调人与环境和人与人之间的关系，增强组员的社会交往能力

37. 社会工作者小魏面向本地区商户开展了一系列宣传工作，动员他们为社区行动不便的居民提供上门服务。小魏的做法体现出的社区工作具体目标是(　　)。

A. 培养民主精神　B. 尊重社区自决　　C. 善用社区资源　　D. 提高居民能力

38. 社会工作者在某村以发展社区经济为切入点，组织村民成立合作社，种植有机农作物。在工作过程中，社会工作者注重提升村民的自信心，鼓励其分享经验，提高居民协商议事能力。从地区发展的模式看，社会工作者扮演的角色是(　　)。

A. 中介者　　B. 倡导者　　C. 使能者　　D. 协调者

39. 关于社会策划模式的说法，正确的是(　　)。

A. 相信社区居民能够通过讨论协商，互助合作解决社区问题

B. 强调运用专业知识和科学决策，自上而下地推动社区改变

C. 重视动员亲戚、朋友邻里和志愿者等资源帮助社区困难群体

D. 致力于帮助居民认识参与的重要性，并愿意承担责任，贡献社区

40. 社会工作者在询问社区居民的公共服务需求时，大部分居民反映社区的停车位太少，希望社会工作者与辖区单位协商，借用该单位的地下停车场解决夜间停车问题。根据布赖德·肖的需要类型，该社区居民的上述需要属于(　　)。

A. 感觉性需要　B. 表达性需要　C. 比较性需要　D. 规范性需要

41. 在整合式社区照顾体系中，社会工作者致力于通过整合正式照顾和非正式照顾资源，帮助服务对象增强社会支持网络。下列做法中，属于正式照顾服务的是(　　)。

A. 为家庭照顾者提供“喘息”服务　B. 动员服务对象的亲朋好友提供支持

C. 培训志愿者为独居老人提供清洁服务　D. 帮助困难类似的服务对象成立互助小组

42. 社会工作者计划在某社区开展专业服务，他们访问了 5 位在社区居住了 20 年以上的老人，了解当地传统习俗和居民生活习惯。社会工作者这样做的目的是(　　)。

A. 分析社区的人口结构　B. 分析社区的权力结构

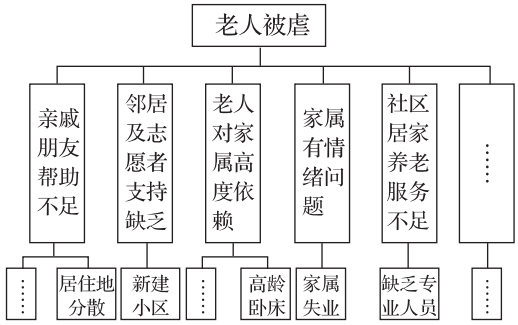
C. 分析社区的文化特色　D. 分析社区的人力资源

43. 某社会工作机构最近结束了为期两年的社区发展服务项目。下列内容中，属于该项目效果评估的是(　　)。

A. 服务人数的变化　B. 服务目标达成情况

C. 项目的推进方式　D. 志愿者的配置情况

44. 社会工作者小李发现社区内的个别家庭存在虐待老人现象。针对该问题，小李要制订一个合理有效的服务方案，他首先进行了问题分析，如下图所示：



小李运用的认识和分析问题的方法是(　　)。

A. 分支法　B. 问题认识工作表法

C. 分层法　D. 问题认识工作图法

45. 关于社会服务项目化运作的说法，正确的是(　　)。

A. 项目化运作的社会服务没有明确期望达到的目标

B. 项目化运作的社会服务一般没有确定的时间周期

C. 社会服务项目管理能够促进服务资源更加合理地使用

D. 社会服务项目的实施组织体系需要与机构的组织结构保持一致

46. 某青少年社会服务机构，根据本区青少年发展需求制订了一项5年规划。在制订规划的过程中，由该机构中高层管理者共同研究分析，拟定了基本方针，并进行了相应的工作部署。该机构高层管理者所完成的规划内容属于(　　)。

A. 使命宣言　　B. 策略性计划　　C. 行动方案　　D. 运作性计划

47. “不再慌糖”是某社区健康服务中心专为老年糖尿病患者提供的服务项目。该项目由社会工作者、退休党员和护士组织发起。项目运行半年后，又有几位心理咨询师、医生和瑜伽教练加入该工作团队。该项目的团队结构类型是(　　)。

A. 问题解决团队　　B. 跨专业团队

C. 医疗服务团队　　D. 老人互助团队

48. 某社区养老服务中心由10名专业社会工作者和2名护士组成，中心负责人老李为更好地管理中心事务，采用民主型的领导方式。下列老李的做法中，最能体现其领导方式的是(　　)。

A. 凭借个人的威信建议下属灵活选择工作程序和方法

B. 凭借个人的权力指挥下属安排好工作程序和方法

C. 运用工作职权要求下属执行既定的工作程序和方法

D. 放弃工作职权让下属自行安排工作程序和方法

49. 下列评估指标中，最能体现社会工作机构公信力的是(　　)。

A. 志愿者的参与程度　　B. 社会工作者的数量

C. 治理结构的规范性　　D. 社会捐赠的资金量

50. 随着社会保障制度改革和重建，受市场化、“小政府大社会”改革模式以及“以人为本”等价值观的多方面影响，政府购买社会工作服务作为一种新的机制在全国各地推广，它在很大程度上影响着我国社会福利行政体系的运作。上述变化反映当前我国社会福利行政体系的特点是(　　)。

A. 社会政策目标对象被动地接受福利　　B. 社会政策实施主体呈现多元化趋势

C. 社会政策执行是自上而下的政治模式　　D. 社会政策效果评估是行政化的检查和汇报

51. 在提供服务过程中，有些志愿者会出现迟到和服务不达标等情况。面对工作表现不佳的志愿者，领导恰当的工作方法是(　　)。

A. 及时指出问题，给予建设性意见　　B. 接受服务对象的建议，终止志愿服务

C. 根据志愿者管理办法，扣发津贴　　D. 基于志愿者的无私奉献，不予惩处

52. 关于同事督导团体组成的说法，正确的是(　　)。

A. 团体成员技术层次相同　　B. 团体成员不少于10人

C. 团体成员需观点一致　　D. 团体成员不需要签订契约

53. 某社会工作机构的督导老杨发现社会工作者都是“单枪匹马”地负责和执行服务项目。部分社会工作者向老杨反映：“工作中缺乏交流，员工之间关系生疏，一旦发生人事变动，服务项目就会被迫暂停或者终止，影响服务对象的利益。”为此，老杨向机构领导反映情况并建议成立项目小组，每个项目至少有两名员工参与。这种方式运行一段时间后，员工彼此沟通协调改善，团队合作意识提升，机构稳定性和凝聚力也日渐增强。其中，老杨扮演的是(　　)。

A. 使能者角色　　B. 教育者角色　　C. 决策者角色　　D. 倡导者角色

54. 小刘是一位刚参加工作的社会工作者，负责居家养老服务，他满怀热情投入工作，却在

几次入户访问工作时遭遇闭门羹，还有一些老人抱怨现有服务不够细致周到，这让小刘有些沮丧且不知所措。针对这种情况，督导者首先应采取的做法是(　　)。

A. 讲解居家养老的有关政策　　B. 介绍老年人的认知特征

C. 给予关怀并处理负面情绪　　D. 分析服务效果不佳的原因

55. 刘老师担任某社会工作机构督导3年。开始半年的督导工作采用专题讲座方式，重点提升社会工作者的理论知识和专业技能。之后，刘老师让社会工作者提前1周将工作中的问题告诉她，她会针对问题在每个月的督导会上给予反馈和建议。关于刘老师督导方式转变的说法，正确的是(　　)。

A. 这种转变让督导关系从“教”与“学”关系转向咨询关系

B. 这种转变让督导关系从“上司与下属”关系转向师徒关系

C. 这种转变让督导关系从咨询关系转向“上司与下属”关系

D. 这种转变让督导关系从“上司与下属”关系转向咨询关系

56. 关于社会工作研究方法论的说法，正确的是(　　)。

A. 实证主义方法论认为社会现象具有不可重复性

B. 马克思主义方法论强调研究过程的经验性和实践性

C. 建构主义方法论认为研究对象对事实的建构是恒定不变的

D. 反实证主义方法论强调应从人们的客观经验出发认识社会

57. 社会工作者小方正在进行一项定性研究，探索贫困对家庭关系的影响，在开展研究时，小方必须(　　)。

A. 从关于贫困和家庭关系的理论出发，形成研究假设

B. 在走访贫困家庭时保持价值中立，排除自身的影响

C. 随着对贫困家庭了解的加深，进一步修改和完善研究设计

D. 保证研究结果对于指导贫困家庭社会服务具有普遍意义

58.

城市家庭调查问卷

尊敬的居民：

您好！我们正在进行一项有关家庭生活质量和社会服务方面的调查。每一个家庭都希望能幸福、美满地生活，并对社会做出贡献，您的希望也是我们的愿望。但每个家庭都会面临这样那样的困难，也需要各种帮助和支持。我们的调查正是为了征求您的意见，了解您的需求，为下一步制定相关政策和制订服务方案提供依据。访问结果将会绝对保密，请不必有任何顾虑。

希望得到您的支持和合作。谢谢！

某市城市调查研究中心

2015年4月

根据封面信内容设计要求，以上封面信缺少的是(　　)。

A. 研究机构和保密原则　　B. 调查者身份和研究机构

C. 保密原则和对象选择方法　　D. 对象选择方法和调查者身份

59. 社会工作者小张完成贫困家庭青少年成长项目后，撰写了一份报告。其内容包括作为服务对象的贫困家庭青少年的特点、问题和需求，项目的实际执行情况、服务效果和改善建议等。小张的这份报告属于(　　)。

A. 经验总结报告　B. 调查研究报告　　C. 总结评估报告　　D. 项目进度报告

60. 学校社会工作者小莉，为了解“故事小演讲家”沙龙活动对于小学生阅读能力提升的效果，她选择了三年级（1）班和三年级（2）班参与研究，这两个班的阅读平均成绩分别为73分和72分。三年级（1）班的全体同学均参与“故事小演讲家”沙龙活动，三年级（2）班则不参与。经过一学期的沙龙活动，期末这两个班的阅读平均成绩分别为83分和78分。根据上述描述，小莉所采取的研究方法是(　　)。

A. 非对等控制组设计　　B. 简单时间序列设计

C. 前后测控制组设计　　D. 单后测控制组设计

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 某社会工作机构总干事大宋是青少年服务项目的主管，他引导家长成立了互助小组，并为他们提供培训和咨询。大宋还经常撰写专业文章，将自己的工作方法和专业反思予以提炼和总结。大宋的这些做法，体现了社会工作者的(　　)角色。

A. 资源筹措者　　B. 政策影响者　　C. 服务提供者

D. 支持者　　E. 研究者

62. 学校社会工作者小李为增进学生家长与学校间的相互了解，采用“社区-学校型”社会工作方式来设计自己的方案。小李的下列服务内容中，属于此类型的工作方式有(　　)。

A. 开展厌学学生的情绪疏导小组　　B. 协助家长成立家长委员会

C. 开展临近毕业学生的就业辅导　　D. 推动设立学校开放日

E. 开展住宿学生心理健康服务

63. 服务对象老李有严重酒精依赖，屡教不改，酒醒后又十分后悔。社会工作者小张想尽各种办法也不见成效。一次偶然的机会，小张得知老李信佛且十分虔诚，她对老李说：“我替你去庙里求了一签，说你一生只剩下三次喝醉的机会了，你赶快戒酒吧。”过了一段时间，老李告诉小张，他已经成功戒酒了，根据社会工作专业价值观和伦理，小张的上述言行(　　)。

A. 违背了社会工作专业伦理守则中的尊重原则

B. 违背了社会工作专业伦理守则中的接纳原则

C. 不违背社会工作专业伦理守则，重视了服务对象的文化背景

D. 不违背社会工作专业伦理守则，相信服务对象有改善的能力

E. 不违背社会工作专业伦理守则，通过多种方式促进服务对象的改变

64. 老钱戒毒期满后，成为社会工作者小赵的服务对象。小赵根据老钱的实际生活状况帮他申请低保，并帮他联系工作。老钱为感谢小赵，执意要请他吃饭，小赵推辞时，老钱认为这是看不起自己。根据上述情况，小赵适当的做法有(　　)。

A. 和老钱吃饭，并对吃饭之事保密　　B. 和老钱吃饭，借机巩固专业关系

C. 和老钱吃饭，但坚持自己付账　　D. 和老钱吃饭，但讲清楚下不为例

E. 婉拒老钱，阐述理由并寻求理解

65. 中学生小飞最近对网游很感兴趣，他对学校社会工作者说“游戏里的声光影像、情节和装备都极其炫酷，现实里没有同样的刺激和满足”“只要有足够的时间和经验就能升级，但是学习中的时间和成绩没什么关系，没有成就感”。针对小飞的情况，社会工作

者的下列做法中，属于预防层面的有(　　)。

A. 帮助小飞提高学习能力和学习成绩　B. 联系专业机关帮助小飞矫正行为偏差

C. 引导家长给予小飞更多关心　D. 帮助小飞养成良好的作息习惯

E. 帮助小飞提高人际交往能力

66. 小文自幼身体有残疾，成年后生活和工作屡遭挫折，他觉得自己一无是处，认为家人及周围的人都不喜欢自己，视自己为“寄生虫”，对其他人充满怨恨，生活态度悲观。社会工作者依据认知行为理论判断小文的困扰源于(　　)。

A. 小文对自己的知觉和评价　B. 小文对他人的知觉和评价

C. 家人对小文的知觉和评价　D. 周围人对小文的知觉和评价

E. 小文对自己所处物理环境的知觉和评价

67. 结构式家庭治疗模式以家庭为治疗对象，其主要特点是(　　)。

A. 关注家庭的适应与转变能力

B. 关注家庭自身发展变化的过程

C. 关注家庭的结构及家庭内部交流方式

D. 关注家庭成员在处理困难时采用的方式

E. 关注家庭成员过往经验的梳理

68. 任务中心模式认为，社会工作者与服务对象之间通过具体的沟通，把自己的想法传递给服务对象，推动服务对象发生改变。该模式中的有效沟通必须具备的要素有(　　)。

A. 沟通需要聚焦于问题　B. 沟通与服务介入过程紧密联系

C. 沟通需要社会工作者的及时回应　D. 沟通中鼓励服务对象放弃自我评价

E. 沟通需要社会工作者分享经验和感受

69. 刘女士失业后，丈夫经常以工作忙为由不回家，稍不如意就打骂妻子。刘女士考虑到孩子年幼，自己又没有工作，不想离婚，整天以泪洗面。她向社会工作者倾诉，但对未来改变缺乏信心。为促使其接受机构的服务，社会工作者目前应该做的工作有(　　)。

A. 给予刘女士及时的鼓励　B. 与刘女士讨论并明确改变要求

C. 向刘女士介绍机构的服务　D. 对刘女士进行危机干预

E. 找民政部门帮助解决家暴问题

70. 某青少年控烟小组工作临近结束，社会工作者对组员在认知和行为上的积极变化予以肯定和鼓励，同时与组员家长沟通，指导家长协助保持组员的积极变化，还计划在未来6个月，到组员家中进行家访。上述做法中，社会工作者协助组员保持小组经验的方法有(　　)。

A. 模拟练习　B. 树立信心　C. 寻求支持

D. 处理情绪　E. 跟进服务

71. 针对具有行为偏差的服务对象，社会工作者可以运用小组工作的治疗模式，帮助组员在心理、社会和文化适应方面得到康复、发展和完善，并预防对个人造成不良营销的消极因素出现。社会工作者在采用治疗模式开展小组工作时，需要坚持和实施的主要原则有(　　)。

A. 综合性　B. 培养组员社会责任　C. 建构性

D. 提升组员社会意识　E. 个别性与共同性相结合

72. 社会工作者小童为社区内的青少年家长开设“亲子沟通”小组。在近几次的小组活动中，李女士与坐在她身旁的张女士和陈女士比较谈得来，不再积极与其他组员一起做活动。当其他组员在分享如何教育子女的经验和体会时，她们三人一直在讨论孩子上哪个学校好。这时，小童适宜的做法有(　　)。

A. 不予理睬，继续开展小组　　B. 重新安排李女士等三人的座位

C. 运用小组程序和练习分离次小组　　D. 要求李女士等人更多地与其他组员交流

E. 鼓励其他组员形成次小组以增加小组凝聚力

73. 地区发展模式与社区照顾模式的共同点有(　　)。

A. 关注社区共同性问题　　B. 协助服务对象正常地融入社区

C. 过程目标的任务性超过任务目标　　D. 注重发展社区资源，建立互助关系

E. 坚信社区自身有解决问题的责任与能力

74. 社会工作者小章在与某社区居委会主任的交流中，了解到社区居民中有一些癌症患者，居委会主任希望小章能运用专业方法帮助这些居民。于是小章推动成立了癌症病人自助小组，协助他们建立支持网络。小章拟采用“联结”技巧发展小组，其应做的工作有(　　)。

A. 建立交流治疗和康复阶段的经历寻找共同点，协助组员建立关系

B. 通过个别接触，提供适当鼓励，发掘个人专长，激励其多方尝试

C. 通过角色扮演，重现自己面对疾病的心路历程，学习建立新的价值观

D. 通过分享经验，释放情绪，提供信息，营造相互关怀的氛围

E. 通过协助界定共同需要，增加小组凝聚力，确定小组的功能和未来发展方向

75. 动员居民关注社区事务，参与社区建设是社区工作的重要内容。在选择动员群众的方法时，社会工作者需考虑的因素有(　　)。

A. 参加动员工作人员的资历　　B. 参加动员工作的人员数量

C. 大众媒体是否关注社区事务　　D. 居民的参与意愿与动机

E. 动员对象的覆盖范围

76. 社会工作者小刘在养老院工作5年后，出现工作倦怠，工作主动性降低，负责人发现小刘的问题后，宜采取的激励措施有(　　)。

A. 提供更多的休假机会　　B. 重申机构纪律

C. 帮助小刘制订职业生涯规划　　D. 轮换工作岗位

E. 提供机会让小刘参与机构的决策

77. 某社区服务中心为丰富老年人的日常生活成立了老年大学，由中心副主任兼任老年大学负责人，管理老年大学的授课志愿者。随着老年大学开发课程的增加，机构志愿者的人数越来越多，流动率也越来越高，出现了志愿者资源与需求不匹配，志愿者服务满意度严重下降等问题。为了加强老年大学志愿者管理，该中心应采取的措施有(　　)。

A. 精简志愿者工作内容与人数　　B. 科学合理规划志愿者的工作

C. 配合志愿者的时间开展培训　　D. 配置老年大学专职管理人员

E. 建立志愿服务网络与服务平台

78. 一线社会工作者经常承受各种压力，导致紧张和焦虑。社会工作督导可以通过教育性督导，缓解社会工作者的压力，具体的做法有(　　)。

A. 协助被督导者发现工作成效，并自我欣赏

B. 引导被督导者学习压力管理方法，预防职业倦怠
C. 强化被督导者处理冲突、自我肯定和表达技巧的训练
D. 激发被督导者的工作动机和士气，并对机构产生认同感
E. 督导被督导者综合考虑重要性和紧迫性因素，排列服务的优先顺序

79. 督导老张发现，社会工作者小力自从接手小学生欣欣的个案后，出现情绪不稳定的状况。当谈及欣欣近来经常迟到、不交作业、变得沉默寡言且经常哭泣时，小力愤怒地说，这一切都是欣欣的父亲陷入婚外恋，抛家弃子造成的。小力说现在很怕看到欣欣无助的眼神，这使他想起自己的童年。而对小力的反应，老张应采取的做法有(　　)。
A. 与小力分享自己处理类似困境的经验
B. 立即向机构负责人提出安排小力暂时休假
C. 鼓励小力表达感受和宣泄情绪并发现其中的意义
D. 与小力一起进行自我探索，以协助小力更加了解自己
E. 立即安排另一位社会工作者接替小力为欣欣提供服务

80. 社会工作硕士研究生小林正在进行农村留守儿童社会工作服务的研究。为了使该研究能够对留守儿童的发展发挥直接功能，小林宜开展的研究内容有(　　)。
A. 留守儿童实务模式的探索　　B. 留守儿童阅读能力的变化
C. 留守儿童福利服务的形成　　D. 留守儿童学习习惯的养成
E. 留守儿童厌学问题的改善

第四篇　社会工作者考试（中级）真题与答案解析

2015 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作实务

第一题（案例分析题，20 分）

某村大部分中青年男子外出打工，留守在村里的妇女不仅要承担农活，而且要照顾孩子和老人。留守妇女中，有些缺乏科学种植养殖技术，难以增产增收；农忙时，有些能够得到亲朋好友的帮助，而大多数人只能独自承担；有些整日劳作，无暇顾及孩子的教育；个别妇女遇到性骚扰时，倍感无助。村里也没有多少娱乐活动。繁重的劳作加上情感孤独，严重影响到一些妇女的身心健康。

在村委会的支持下，某社会工作服务机构计划针对上述情况开展服务。

问题：

1. 列出本案例中留守妇女的服务需求。
2. 列出社会工作者可以为本案例中的留守妇女提供的具体服务。

第二题（案例分析题，20 分）

某小学的周老师发现，女学生小红最近上学经常迟到，上课注意力不集中，学习成绩快速下降；小红过去衣着整洁，现在变得邋里邋遢；学校召开家长会，小红家里无人参加；学校联系家长，家长的电话也无人接听。周老师家访时了解到，小红家居住在老旧小区，出租房较多，人员复杂；小红父亲酗酒成性，常打骂小红母亲；小红母亲不堪忍受，最近离家出走。

学校社会工作者接到周老师的转介后发现，小红性格内向，很少与班上同学交往；在谈及家庭情况时，小红神情紧张。社会工作者还注意到小红身上有多处瘀伤，问其原因，她不愿回答。

问题：

1. 从儿童保护的角度，列出小红所面临的风险。
2. 社会工作者可采用哪些收集信息的方法，进一步评估小红的服务需求？

第三题（案例分析题，20 分）

近年来，某小区养宠物狗的家庭越来越多，宠物狗给主人带来快乐的同时也给小区带来了一些问题：狗的粪便随处可见；大型犬有时会惊吓小孩；夜晚狗的叫声经常会吵扰邻居；狗伤人事件时有发生……部分居民对此非常不满，常与养狗者发生冲突，社区的邻里关系受到了影响，尽管居委会通过调节暂时缓解了一些矛盾，但难以从根本上解决问题。

为此，社会工作者与居民代表讨论后，提出建立“养狗自律会”的设想，他们在

居民区张贴拟成立“养狗自律会”的海报，发放宣传单，征求居民的意见；邀请居委会、业主委员会、物业公司和居民代表参加座谈会，讨论解决办法。两周后，“养狗自律会”正式成立，推举了会长和秘书长，明确了监督员和宣传员等分工。“养狗自律会”通过社区民意调查，形成了“错时遛狗，粪便自清”等自律公约。同时“养狗自律会”配合居委会和物业公司开展社区环境规划，修建狗便处理设施。一段时间后，不仅养狗扰民问题基本得以解决，邻里关系得到改善，而且居民参与解决社区问题的意识和能力也得到提高。

问题：

1. 在本案例中，社会工作者的做法实现了社区社会工作的哪些目标？
2. 结合案例指出社会工作者在推动告知、咨询协商、共同行动和社区自治等不同层次的社区参与中采取的主要做法（将答案对应相应的序号填写在专用答题卡上）。

社区参与层次	主要做法
告知	A：
咨询	B：
协商	C：
共同行动	D：
社区自治	E：

第四题（案例分析题，20 分）

某社会工作机构计划为街道辖区内的低保家庭提供社会救助服务。社会工作者在调查中发现，有的家庭在遭受意外后没有得到及时有效的救助，因而陷入困境；有的长期病患者家庭缺乏健康保障，引发很多情绪问题；有的家庭怕被人看不起，不敢与邻里交往，不愿参加社区活动；有的家庭能力不足，对未来没有信心；有的家庭想为社区贡献，实现自我的价值。

针对低保家庭问题复杂多样的特点，社会工作者决定开展个案管理服务。在重点分析了服务对象的个人能力和支持网络状况后，社会工作者协助低保家庭了解本街道及周边地区各类服务资源分布情况，并将这些资源与他们有机对接；为陷入情绪危机的服务对象提供临床干预；为失能的服务对象持续开展身心健康和长期照顾等综合性服务；为有多重问题的家庭开展转介和跨领域的服务。同时，注重维护服务对象的尊严，协助服务对象提升参与服务和运用资源的能力。

问题：

1. 列出本案例中低保家庭的主要需求。
2. 本案例中的社会工作服务体现了个案管理的哪些特点？

第五题（方案设计题，20 分）

社会工作者在某工业区开展企业社会工作服务时了解到：有的工厂没有提供足够的安全防护用品；有的员工受伤后才意识到工作岗位存在危险因素；有的员工虽然对职业安全与健康知识有所了解，但是心存侥幸，觉得自己不会那么倒霉；有些企业管理者则

抱怨员工缺少安全生产意识，不愿意佩戴防护用品。

针对上述情况，社会工作者计划在员工中开展职业安全与健康教育小组服务，学习了解相关知识，提升自我保护的意识和能力。

要求：

设计一份职业安全与健康教育小组工作方案（只需把需求评估、小组目标、招募组员和小组活动内容填入专用答题卡的相应表格内）。

职业安全与健康教育小组方案
需求评估：
小组目标：
理论基础：（略）
招募组员（只列出招募渠道）：
小组活动内容：
其他（评估、困难与应对和预算等）：（略）

2016 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 2015 年和 2016 年，李克强总理连续两年在《政府工作报告》中提出要发展和支持社会工作。报告中提出的“社会工作”是指(　　)。
   A. 专业社会工作　　B. 行政性社会公众
   C. 社区管理工作　　D. 志愿性社会工作
2. 小闫成为一名社会工作者以来，实务能力不断提升，并成为机构的骨干，在实践中小闫感到仅有实务能力是不够的，还需要有促进社会工作专业发展的能力。下列小闫的工作中，重点体现发展社会工作专业能力的是(　　)。
   A. 在机构运作中合理配置资源有效地进行服务传递
   B. 积极向服务对象提供信息协助他们争取合法权益
   C. 主动与服务对象建立关系并对偏差行为进行修正
   D. 通过不断总结反思服务经验形成有效的服务模式
3. 某社会工作服务机构重点为网络成瘾人士提供服务。社会工作者鸿雁接待了服务对象悠悠，经过一段时间的专业服务，悠悠上网时间逐渐减少。在此服务中，鸿雁扮演的主要角色是(　　)。
   A. 治疗者　　B. 咨询者　　C. 协调者　　D. 倡导者
4. 最近，陈姐发现儿子小凡英语成绩不佳，于是每天都给他布置课外作业，但小凡不愿意做。母子俩天天为此吵架，关系越来越紧张。社会工作者小刘获知情况后，分别与母子俩沟通，并针对他们希望尽快缓和关系的需求制订了服务计划。上述小刘的工作内容属于(　　)。
   A. 社区社会工作领域　　B. 矫正社会工作领域
   C. 学校社会工作领域　　D. 家庭社会工作领域
5. 进城务工人员子女常需返回家乡完成高中阶段学习并参加高考。针对这种情况，社会工作者小许采用变迁型学校社会工作方式为返乡学生提供服务。下列小许的服务中，属于变迁型学校社会工作方式的是(　　)。
   A. 促进家庭和学校联系并且提供追踪服务
   B. 建立微信公众号定期推送学生学习动态
   C. 成立学习互助小组帮助学生熟悉当地教材
   D. 对初三厌学学生提供情绪支持和矫正服务
6. 老宋退休后脾气变得很暴躁，经常与妻儿吵架，家里气氛紧张。社会工作者得知老宋一家的情况后为其提供服务。下列社会工作者的做法中，体现关系协调者角色的是(　　)。
   A. 建议老宋向原单位争取返聘　　B. 帮助老宋逐渐适应退休生活
   C. 为老宋进行情绪疏导和减压　　D. 促进老宋与家人的相互沟通

7. 关于社会工作要素的说法，正确的是(　　)。
A. 社会工作者运用专业理论和实务方法实现助人的目标
B. 社会工作价值观的灵魂作用体现在制订服务计划环节
C. 助人活动是社会工作者以服务对象为客体的服务过程
D. 作为社会工作服务对象其在社会工作服务之前已存在
8. 关于中西方社会工作价值观的说法，正确的是(　　)。
A. 由于强调助人，中西方社会工作价值观都以个人为核心
B. 随着社会发展，中西方社会工作价值观将会完全一致
C. 由于起源不同，中西方社会工作价值观是相互对立的
D. 随着社会发展，中西方社会工作价值观可以有机结合
9. 中西方社会文化之间存在较大的差异。在我国社会工作快速发展过程中，推动我国社会工作价值观与伦理规范本土化的正确态度应该是(　　)。
A. 全盘吸收西方国家成熟的社会工作价值观
B. 全面接受中外社会及政治文化传统的影响
C. 坚持维护中国传统的经济社会和文化基础
D. 理解中西方文化差异并找到相互融合之处
10. 社会工作者小王出差期间，他的服务对象老李来机构反映自己与邻居之间的纠纷问题，同事小安接待了老李。小安在与小王电话沟通后，暂时放下自己的工作，询问老李事情的来龙去脉，小安的上述做法体现的社会工作伦理责任是(　　)。
A. 尊重服务对象自决　　B. 维持服务的品质
C. 保证专业的完整性　　D. 团队内相互协助
11. 婚姻登记处的社会工作者小李在接待过程中，发现正准备离婚的王女士反复动员 5 岁的女儿今后跟爸爸生活，使女儿的情绪很不稳定。经过了解得知，王女士主要担心带着孩子会给自己的再婚造成困难。这让身为年轻母亲的小李对王女士的行为甚为不满，在接下来的服务中，小李正确的做法是(　　)。
A. 阻止王女士的错误做法　　B. 申请转介王女士给其他同事
C. 立即纠正王女士的错误想法　　D. 关心王女士丈夫的处境
12. 小毅刚从社会工作服务机构的青少年服务部调入老年服务部，机构派来一位有经验的社会工作者与他一同探访社区独居老人。一次，在如何处理老人隐私问题上，两人产生分歧，最后机构负责人支持了同事的做法，小毅心中感到很失落，此时，小毅应该选择的正确做法是(　　)。
A. 尊重同事的处理方法，以建设性的态度与同事沟通
B. 尊重同事的处理方法，不再对服务中的任何问题提出建议
C. 不满意同事的做法，继续向机构建议采纳自己的做法
D. 不满意同事的做法，向机构提出重回青少年服务部工作
13. 小峰升入初中后，越发注重同学对自己的评价，以及好朋友对自己的态度。根据埃里克森的人类发展阶段论，小峰在此发展阶段的主要任务是(　　)。
A. 不断尝试新的事物　　B. 发展自我同一性
C. 对他人做出承诺　　D. 学习重要知识技能
14. 关于人类需要的说法，正确的是(　　)。

A. 莱恩·多亚尔和伊恩·高夫认为成长和自主是人的基本需要
B. 阿尔德弗尔 ERG 理论的主要特点是强调需要层次的顺序
C. 马斯洛认为人的高级需要出现后，其低级需要就消失了
D. 需要是人的基本特性，是人类活动和行为积极性的源泉

15. 儿童在成长的每一个阶段都对世界及各种事物间的关系有新认识，根据皮亚杰的认知发展理论，当新事物和新刺激出现时，儿童认识世界首先运用的是(　　)。
A. 同化原则　B. 图式原则　C. 强化原则　D. 顺应原则

16. 小学生军军写作业总是拖拉，社会工作者与军军商量制订完成作业的时间表。执行一段时间后，军军的学习习惯有了明显改善。上述社会工作者的做法主要是基于行为(　　)。
A. 可控性特点　B. 整合性特点　C. 发展性特点　D. 多样性特点

17. 在青年阶段，个体的生理发展已经成熟并呈现出稳定的状态，心理机能处于相对稳定的高水平阶段，社会性发展更加成熟。下列特征中，符合青年心理发展的是(　　)。
A. 认知能力发展　B. 人生观稳定　C. 社会观成熟　D. 友谊的发展

18. 3 岁的乐乐活泼好动，但语言发展迟缓，只能说出“爷爷”和“奶奶”等简单的词语。社会工作者判断乐乐这种表现不符合儿童正常发育的普遍标准，其依据的标准是(　　)。
A. 统计学标准　B. 个人主观体验　C. 行为适应性标准　D. 社会规范标准

19. 早期父母离婚的经历，使小冯对婚姻生活一直很抗拒。虽然小冯与女朋友相恋多年，也很希望给她幸福，但一直不想结婚。最近，女朋友决定与小冯分手，他很苦恼，向社会工作者小李求助。小李依据弗洛伊德分析理论为小冯提供服务，其最适宜的做法是(　　)。
A. 采用同理面质的技巧，促使小冯认识到与女友结婚就能共同幸福
B. 采用袒露自我的技巧，结合自己的婚后生活纠正小冯的错误观念
C. 采用角色扮演的技巧，引导小冯体会其情绪和行为背后的非理性信念
D. 采用自由联想的技巧，帮助小冯发现潜意识中抗拒结婚的深层次原因

20. 小志 10 岁时，他的父母在一次车祸中去世。为便于照顾他，小志的爷爷奶奶将其带回老家抚养。由于爷爷奶奶年岁已高，平时与小志的沟通交流很少，加上小志性格内向，上初中后变得更加孤僻，不愿与同学交往，产生了辍学的念头，常常将自己关在房间里不理任何人。社会工作者依据生态系统理论为小志提供服务，其最恰当的做法是(　　)。
A. 协助小志重新规划自己的生活　B. 协助小志建立良好的同学关系
C. 鼓励小志说出心中最真实的感受　D. 帮助小志重新理解过去经历的意义

21. 某中学的驻校社会工作者小赵，给高一新生开设成长小组，帮助他们了解、认识和探索自我，尽快适应高中学习生活，并激发自己的潜能，为实现梦想而努力。依据人本主义理论，下列小赵的做法中，符合该理论基本价值的是(　　)。
A. 在小组活动中，强调学生之间的同质性
B. 在小组讨论时，保证社会工作者是最后的决定者
C. 在小组过程中，鼓励每位学生表达意见
D. 在小组过程中，强化每位学生对自己的责任

22. 张女士经营多年的企业需要转产，她对企业发展方向感到难以抉择，压力骤增，因此向社会工作者老周求助。老周与张女士一起回顾了她的创业历程，帮助她意识到自己内心深处对新机遇和新挑战是有准备的，也理解了只有积极应对新变化才能提高自身生命的意义。上述老周的做法依据的是(　　)。

A. 女性主义理论　B. 精神分析理论　　C. 生态系统理论　　D. 存在主义理论

23. 根据增强权能理论，社会工作者在实践中应该(　　)。

A. 鼓励服务对象聚焦于自身的不足并向其输入希望

B. 鼓励服务对象在人际互动中学习解决问题的经验

C. 协助服务对象明确社会工作者是解决问题的主体

D. 协助服务对象认识到社会工作者是其改变的媒介

24. 刘女士因生活压力大，前来向社会工作者求助。社会工作者小王在认真分析刘女士的情况后，既重视解决她的心理问题，也注重去改善导致压力问题的社会环境因素。小王的上述做法依据的是(　　)。

A. 萨提亚家庭治疗模式　　B. 心理社会治疗模式

C. 认知行为治疗模式　　D. 任务中心治疗模式

25. 李先生中年失业，多次找工作未果，失去了信心，整日借酒消愁，妻子为此跟他离了婚，带着孩子搬走了。李先生找社会工作者小林倾诉："我太没用了，活着真没意思。"小林说："李先生，您已经在非常努力地找工作了，只是因为经济形势暂时不好，工作不好找，您别灰心，我们一起再看看是否有其他工作机会。"小林的上述回应所遵循的危机介入原则是(　　)。

A. 限定目标　　B. 反映感受　　C. 提供支持　　D. 替代选择

26. 社会工作者注重自身品格和态度的培养，强调个案辅导过程应以服务对象为中心建立伙伴关系，创造一个有利于服务对象自我成长的环境，帮助服务对象通过个人的力量实现改变。上述内容反映出社会工作者采用的是(　　)。

A. 理性情绪治疗模式　　B. 人本治疗模式

C. 社会中心治疗模式　　D. 行为治疗模式

27. 7 岁的阳阳在娇惯中长大，当其想法不能得到满足时，父母会因其哭闹而妥协，阳阳成了整个家庭的"小太阳"。根据结构式家庭治疗模式，该家庭关系结构属于(　　)。

A. 倒三角　　B. 纠缠　　C. 三角缠　　D. 疏离

28. 80 岁的张大妈向社会工作者诉说去住养老院的事情，她说："我一想到搬家就害怕，我住在这里有老邻居，到那儿我一个人也不认识，很紧张，怎么办呢?"此时，社会工作者最佳的同理回应是(　　)。

A. "你一提到离开家就担心，是舍不得离开老邻居和朋友吧，我会常陪他们去看你的"

B. "听起来你很害怕离开熟悉的环境，但那里的人也很好，有各种丰富的活动，你都可以去参加啊"

C. "不要担心，你很快会在那里交到新朋友，养老院里有人照顾，说不定你还觉得该早点儿去住呢"

D. "听起来你对搬家有很多复杂的想法，一方面你想住进去，这样可以得到更多照料，另一方面你又很担心自己会孤单、寂寞，希望和你熟悉的人在一起"

29. 社会工作者小王在例行社区走访中，发现有位老伯常在街心花园默默发呆，小王主动与老伯交谈，得知他老伴刚刚去世，儿子在国外工作，也没什么朋友，老伯觉得孤单寂寞，小王在征得老伯同意后，开始为老伯提供个案服务。该服务对象来源属于(　　)。

A. 外展工作　　B. 本人求助　　C. 个案访视　　D. 社区转介

30. 社会工作者小汪在社区开展小组服务，小组成员包括目前已成功戒毒的康复人员和刚回

归社会的戒毒人员。在小组工作中，针对刚回归社会的戒毒人员的困惑和遇到的困难，已成功戒毒的康复人员介绍了自己戒毒的心路历程，戒毒前后生活的变化，以及不复吸的经验，帮助刚回归社会的戒毒人员增强远离毒品的信心。此小组的工作类型主要是(　　)。

A. 教育小组　　B. 成长小组　　C. 支持小组　　D. 治疗小组

31. 针对部分高三学生因学习任务繁重，出现焦虑、失眠和学习效率下降的情况，社会工作者小于举办了一个“放飞心灵”小组，目的是帮助高三学生学习自我减压方法，释放压力，调适心情，降低焦虑，提高学习效率。该小组依据的是（　　）。

A. 阿德勒式小组理论　　B. 精神分析小组理论

C. 行为治疗小组理论　　D. 完型治疗小组理论

32. 下列社会工作服务中，运用小组工作中直接干预方法的是(　　)。

A. 运用角色扮演的方法，促使组员行为改变

B. 采用家庭作业，为组员提供经验性学习的机会

C. 运用结构化角色的技巧，帮助组员重新定位角色

D. 通过赞扬和鼓励等方式，促成组员正向行为的养成

33. 在小组工作结束阶段，社会工作者帮助组员保持小组经验的正确方法是(　　)。

A. 让组员在小组中模拟练习他们学到的行为规范

B. 评估组员参加小组的心理感受和行为改善情况

C. 协助组员从小组中获得新的认知并转变为行动

D. 提醒组员注意小组目标或与其一致的个人目标

34. 某社区服务中心召开了一次社区老年人参与的讨论会，主要议题是讨论在本社区如何开展养老服务，老人们发言都很踊跃，持不同观点的人都想争取社会工作者的支持。此时，社会工作者适宜采取的技巧是(　　)。

A. 鼓励　　B. 提问　　C. 限制　　D. 中立

35. 某老年公寓社会工作者为新入院的老人开设了一个“美好生活大家创”的小组，其宗旨是促进老人之间的理解与支持。此小组活动第三节的主题是“相亲相爱的伙伴”。最适合本节活动的是(　　)。

A.“你争我抢”：大家一起抢凳子

B.“你找我拼”：一起完成牡丹花拼图

C.“击鼓传花”：说出三个好朋友的名字

D.“我的生活我做主”：说出自己最向往的老年生活

36. 社会工作者小方拟推动成立一个“爱绿护绿”的小组，关注社区绿化问题，小方与居民老李和老张谈了这个想法，他们表示愿意加入，但说目前参与的人太少，没有信心做好。针对这一情况，小方最适宜的做法是(　　)。

A. 向他们说明参与小组不需要太多时间，并能中途退出

B. 向他们说明决定参与的居民中有他们的老朋友

C. 说明加入小组的好处，坚持邀请他们加入小组

D. 肯定他们积极参与的想法，鼓励他们加入小组

37. 某“城中村”聚居了大量外来人口，最近有居民反映，有部分租户图方便将杂物随意堆放，导致社区存在较大的火灾隐患，社会工作者拟采用地区发展模式开展服务，其

基本假设是(　　)。

A. 政府向该社区投入的消防资源不足

B. 该社区房东和租户的利益冲突较大

C. 该社区居民有解决火灾隐患问题的潜力

D. 该社区火灾隐患可以通过渐进方式解决

38. 下列做法中，体现社会策划模式中理性原则的是(　　)。

A. 尊重人的理性，将社区居民看作解决问题的专家

B. 重视民主原则，让服务对象在收集和分析资料时占据主导位置

C. 强调过程的理性，在工作中设定清晰的目标和行动方案

D. 采用整体的思维，从根本上“一揽子”解决社区的多重问题

39. 社会工作者进入社区后要对社区的基本情况有一个初步认识。下列指标中，属于社区资源的是(　　)。

A. 居民的生活习惯　　B. 社区的社会服务

C. 社区的环境设施　　D. 居住群体的特征

40. 社会工作者在社区开展工作时，需要与街道办事处、居委会、物业公司和辖区单位等多种组织建立关系，共同服务居民，建设社区。在与各类组织打交道的过程中，社会工作者应该遵守的一般原则是(　　)。

A. 尽早开始联络，为合作奠定基础

B. 保护各方利益，实现利润最大化

C. 以感情联络为纽带，通过口头沟通明确合作责任

D. 以社区问题为中心维系关系，彼此保持一定距离

41. 社会工作者小王计划为社区失独老人家庭建立社会支持网络，他首先对社区现有的网络形态和网络功能进行分析。下列内容属于社会支持网络功能分析的是(　　)。

A. 部分楼门邻居面对面交流的频次　　B. 社会工作者与社区志愿者的数量

C. 失独老人与亲属朋友的联络方式　　D. 志愿者陪伴关怀失独老人的状况

42. 社会工作者在社区开展助推社区社会组织工作。为了培养居民带头人的领导力，社会工作者采用工作坊的方式开展培训。该工作坊的培训重点应聚焦在(　　)。

A. 提高文字表达能力　　B. 了解财务报账流程

C. 掌握活动策划原理　　D. 学习民主协商方法

43. 某老旧小区的楼房年久失修，不少楼门的楼梯台阶较陡且没有扶手，给老年人出行带来困难。为此，社会工作服务机构拟通过动员居民群策群力解决问题。在选择动员方法时，社会工作者应优先考虑的因素是(　　)。

A. 机构的财力和场地资源　　B. 居民对参与途径的偏好

C. 居民对问题的关注程度　　D. 社会工作者擅长的宣传手段

44. 老李是一家社会服务机构的总干事，机构的主要收入来源单一，又很不稳定，老李虽有心扩大机构规模，拓展新的业务，但由于人手不足，迟迟没能下定决心。针对上述问题，从社会服务机构规划角度看，老李适宜采取的做法是(　　)。

A. 与机构高层管理者进一步澄清机构的使命宣言

B. 与机构中层管理者共同拟定和完善策略性计划

C. 与机构基层管理者共同拟定和完善运作性计划

D. 与机构基层管理者共同拟定和完善策略性计划

45. 某社会工作服务机构对本机构的服务项目进行了评估，尤其重视已完成项目的效果评估。下列内容中，属于效果评估的是(　　)。

A. 服务流程管理情况　　B. 服务项目的进度情况

C. 项目经费支出情况　　D. 服务对象的改善情况

46. 小张毕业后，与几位同学一起创办了一家社会工作服务机构并被选为总干事。小张发现，虽然自己有管理权力，但同事毕竟都是大学同学，做好机构领导并不容易。在这种情况下，小张适宜采取的做法是(　　)。

A. 通过严明工作纪律和实施奖惩措施，把权力集中到自己手中

B. 让团队成员在完成工作和服务任务时自我管理，自主决定

C. 建立参与机制，与团队成员共同讨论决定机构的重要事项

D. 预先安排好各项工作程序和方法，要求团队成员执行

47. 某社会工作服务机构负责人老刘发现，社会工作者小张因在年度考核中未获得优秀而情绪低落，工作表现也不够积极，且常对同事说“我总是做不到最好，得不到大家认可”。针对小张的情况，老刘恰当的做法是(　　)。

A. 对小张进行批评教育，让其轮换岗位

B. 与小张讨论其表现，并协助制订个人发展规划

C. 让小张参与机构决策，并适当增加其福利

D. 增加小张的工作量，并安排其他同事与他同组

48. 某社会工作服务机构为了加强志愿者队伍建设，制定了详尽的志愿者工作规范，对志愿者进行分组和分工，开展志愿者培训。上述做法所发挥的志愿者管理功能是(　　)。

A. 组织　　B. 规划　　C. 领导　　D. 控制

49. 某社会工作服务机构的年度工作报告中包括以下内容：①机构财务收入情况；②机构开展社会公益活动回报社会情况；③机构各服务项目的服务满意度统计结果；④机构的内部组织结构及管理制度执行情况。从充分展现公信力的角度看，该机构仍需要在年度工作报告中补充的交代内容是(　　)。

A. 政治交代　　B. 专业交代　　C. 服务交代　　D. 行政交代

50. 我国的社会福利行政体系运作方式呈现出多元主体互动的趋势，关于这一趋势具体表现的说法，正确的是(　　)。

A. 政府和企业各自承担在社会福利供给中的应尽责任

B. 政府在社会政策实施问责制度中重点强调内部监督

C. 社会政策对象在受助过程中一般是被动接受福利

D. 自上而下政治模式的主导地位受政策对象的影响

51. 某社会工作服务机构的服务对象主要是青少年。为了促进社会工作服务品质的提升，机构督导老王要求社会工作者在每次个案会谈结束后，都要完成会谈记录，评价服务对象的表现，并提出下一次会谈的目标。老王在每一次督导中都会结合社会工作者的会谈记录，进行有针对性的指导。从行政性督导的角度看，老王的督导工作内容属于(　　)。

A. 工作授权　　B. 工作监督　　C. 工作计划　　D. 工作分配

52. 为了激发志愿者参与服务的动力，社会工作者需要发挥支持性功能，督导志愿者为服务对象提供高品质的服务。下列志愿者督导的做法中，属于发挥支持性功能的是(　　)。

A. 帮助志愿者了解服务对象的特点　　B. 教导志愿者掌握服务的介入方法
C. 开展志愿者培训和资格认证　　D. 强化志愿者自我功能并建立自信

53. 某社会工作服务机构的督导赵老师要求各个服务部每个月都要组织一次同事督导。执行了一段时间后，她发现在同事督导过程中，大家碍于面子，提出的意见都无关痛痒，并且刻意回避争论，以免伤了和气。同事督导的效果大打折扣。针对这一问题，赵老师应该采取的措施是(　　)。
A. 建立同事督导自由氛围，鼓励同事间宣泄负面情绪
B. 强调同事督导的权威，要求同事间改进工作作风
C. 引导制定同事督导规则，鼓励同事间坦诚交流
D. 强调同事督导的秩序，避免同事间非正式交流

54. 在社会工作督导过程中，督导开展期的主要任务是(　　)。
A. 促进相互熟悉　B. 明确督导形式　　C. 综述学习过程　　D. 督导自我改进

55. 社会工作者小芳工作非常努力，但最近有两次活动收效不佳，令她有些气馁。督导老梁了解到这两次活动效果不佳主要是受到外在环境的影响，对小芳表示理解。此时，老梁最适宜采用的督导技巧是(　　)。
A. 角色扮演　　B. 分享感受　　C. 保持沉默　　D. 摘要澄清

56. 关于社会工作研究方法论的说法，正确的是(　　)。
A. 马克思主义方法论符合社会工作整体视角的内涵
B. 建构主义方法论符合社会工作研究的实务导向
C. 实证主义方法论符合社会工作强调的“当时当地”的意境
D. 反实证主义方法论符合社会工作强调的服务双方平等合作的原则

57. 某社会工作服务机构 11 位社会工作者的工作年限，分别是 10 个月、29 个月、12 个月、41 个月、24 个月、18 个月、54 个月、24 个月、46 个月、30 个月和 42 个月。这些社会工作者工作年限的众数和中位数分别是(　　)。
A. 24 个月和 29 个月　　B. 30 个月和 29 个月
C. 54 个月和 24 个月　　D. 54 个月和 30 个月

58. “四点半课堂”项目顺利结束后，项目负责人小王撰写了项目总结评估。与需求评估报告和项目方案书相比，下列报告内容中，仅属于项目总结评估的是(　　)。
A.“四点半课堂”项目的操作性目标
B.“四点半课堂”项目学生参与的意愿
C.“四点半课堂”项目实施的时间进度表
D.“四点半课堂”项目中学生的成绩变化

59. 当采用焦点小组的方法收集资料时，研究者适宜的做法是(　　)。
A. 不限制主题，请被访问者自由发言
B. 请被访问者轮流回答问题，无须交流
C. 运用语言技巧，鼓励被访问者之间充分互动
D. 利用群体压力，追问被访问者一些敏感问题

60. 社会工作专业硕士生小芳计划采用行动研究方法，进行失独老人专业社会工作服务介入研究，并以此作为毕业论文的选题。下列小芳的做法中，属于行动研究的是(　　)。
A. 独立设计、实施、评估与完善失独老人专业社会工作服务方案

B. 在为失独老人服务过程中与他们一起不断讨论和改进服务
C. 通过已有的失独老人项目的分析讨论专业社会工作介入服务
D. 跟踪不同机构失独老人专业社会工作服务并总结其服务经验

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 关于西方社会工作发展特征的说法，正确的有(　　)。
A. 社会问题的不断变化和社会结构的多元化扩展了社会工作服务对象
B. 治疗-预防、救助-发展和权利-服务等成为新的社会工作目标模式
C. 在政府部门主导推动下，民办社会工作机构得以迅速发展
D. 在社会工作实践中以问题为本的整合社会工作已经成为发展的新趋势
E. 西方宗教改革与发展过程就是西方社会工作发展过程

62. 社会工作者小王发现社区居民彼此之间并不熟悉，一些居民连对门的邻居都不认识。为促进居民交往，小王组织了“社区邻里节”活动，取得了良好效果。小王的此项工作体现的社会工作功能有(　　)。
A. 自上而下化解社区矛盾　　B. 推进和谐社区建设　　C. 解决社会排斥问题
D. 解决社会不平等　　E. 协助社区居民建立社会资本

63. 社会工作专业伦理是一整套指导社会工作者正确履行责任和义务并预防道德风险的行为规范，其主要作用有(　　)。
A. 为社会工作者在专业服务中开展自我反思提供引导
B. 为社会工作者在专业服务中实现价值澄清提供依据
C. 为社会工作者在开展实务工作中提供指引并确保服务专业性
D. 为社会工作者在服务过程中做出伦理决定提供判断标准
E. 为社会工作者在专业服务中凸显自身价值提供基本原则

64. 社会工作者小金在养老机构开展生命教育宣传活动，在一次宣讲活动结束后，有位老人主动找小金说自己被查出得了癌症，也没有告诉其他人，内心感到很憋闷。根据社会工作专业伦理，小金宜采取的做法有(　　)。
A. 与老人商议将其情况告知机构负责人，获得帮助
B. 将老人的病情告知机构其他老人，请他们多加关注
C. 与老人确认病情发展情况，探讨是否将此事告知家人
D. 为老人疏导痛苦的情绪，减轻其精神压力，使其积极配合治疗
E. 在征得老人同意后，为其联系优质医疗资源提供治疗

65. 社会工作者小孙为社区内老年人提供居家养老服务，刘大爷身体健康，家庭经济状况良好，但无儿女。最近，刘大爷老伴突然去世，他特别伤心，觉得生活无望，情绪低落。针对这一情况，小孙应开展的工作有(　　)。
A. 为刘大爷提供哀伤辅导　　B. 帮助刘大爷理性认识死亡
C. 为刘大爷提供临终关怀服务　　D. 帮助刘大爷申请生活救助
E. 协助刘大爷适应丧偶后的生活

66. 在一次面谈中，服务对象向社会工作者老宋抱怨，他妻子最近工作太忙，经常晚归，孩子也没有时间管，家务也没时间干，他感觉妻子越来越不爱这个家，吵了几次也没用，

现在就想马上离婚。根据认知行为理论，老宋适宜的做法包括(　　)。

A. 鼓励服务对象探索自己具备的人格特点和优缺点

B. 鼓励服务对象改变夫妻交流方式并观察妻子的变化

C. 要求服务对象记录下每次与妻子吵架时自己的想法

D. 协助服务对象觉察“妻子不爱这个家”这一想法的非理性部分

E. 帮助服务对象反省儿时亲子互动经验对现在夫妻沟通方式的影响

67. 服务对象小李最近有几件小事不顺，他认为自己是个“笨人”，这种想法极大地影响了他正常的生活。为了调整他的这种不正确信念，社会工作者决定采用理性情绪治疗模式为他提供服务，具体措施应有(　　)。

A. 帮助小李认识到生活中的不如意事件不是引起他困扰的主要因素

B. 帮助小李认识到类似“笨人”这样的想法是导致困扰的主要原因

C. 帮助小李认识到只要他不再认为自己是“笨人”就会有明显改善

D. 帮助小李认识到生活中应用正确的信念来疏导情绪和指导行为

E. 帮助小李认识到必须在生活中运用理性思考方式带动行为改变

68. 一场火灾烧毁了村里孤寡老人吴奶奶的家，社会工作者找到吴奶奶，与她讨论了今后的生活安排，商议出多种救助办法。下列办法中，涉及整合社会资源的有(　　)。

A. 到住房宽敞的老邻居家借住　　B. 向民政部门申请临时救助

C. 安排吴奶奶入住乡敬老院　　D. 投靠吴奶奶在外地的侄子

E. 向社会公益组织寻求帮助

69. 与传统的个案工作方法相比，个案管理的特点有(　　)。

A. 面对的服务对象问题更加复杂　　B. 服务对象都来自转介与外展服务

C. 更注重在工作中与其他专业团队合作　　D. 更注重为服务对象提供直接服务

E. 更注重连接多种资源提供整合服务

70. 社会工作者小刘计划成立一个儿童多动症行为治疗小组，在设计小组过程评估内容时，小刘需要考虑的指标有(　　)。

A. 组员的参与动机　　B. 目标行为的频率　　C. 目标行为的连续性

D. 组员的参与程度　　E. 目标行为的严重性

71. 医务社会工作者小韩为先天性心脏病手术后的儿童家长成立了一个支持小组。在小组工作开始阶段，为帮助组员建立信任关系，小韩协助组员彼此认识，消除陌生感，强化组员对小组的期望，促进形成相对稳定的小组关系结构。在此阶段，小韩主要扮演的工作角色有(　　)。

A. 领导者　　B. 鼓励者　　C. 旁观者　　D. 组织者　　E. 调解员

72. 社会工作者小芳为社区的志愿者骨干成立了一个“社区带头人训练营”。在最近的一次小组活动中，组员老王和老李在讨论社区志愿者守则时出现了分歧。老王认为守则的内容不能过细，且应以鼓励和支持为主。老李认为守则应该细化，奖罚要分明。双方争论很激烈，互不相让，甚至出言不逊。此时，小芳适宜的做法有(　　)。

A. 帮助老王与老李澄清冲突本质，共同寻找解决争论的办法

B. 提议重新调整小组规范和契约，形成处理争论的基本原则

C. 运用角色扮演的方式，协助双方增进对理性沟通的认识

D. 立即结束守则内容的讨论，引导组员讨论如何遵守守则

E. 立即制止老王与老李的争论，由自己确定志愿者守则

73. 某社会工作服务机构采用社区照顾模式为精神障碍康复者提供服务，该机构采用社区倡导的策略，力求让社区照顾模式能够更有效地配合服务对象需要，并保障服务质量。下列做法中，属于社区倡导措施的是(　　)。

A. 收集就业信息，为有劳动能力的精神障碍康复者提供就业机会

B. 提供培训课程，帮助家庭成员学习与精神障碍康复者沟通交流的技巧

C. 开展社区教育，帮助社区居民正确了解精神障碍康复者的身心特点

D. 成立自助小组，鼓励患者及家属勇于向社区表达合理要求

E. 组织社区活动，促进居民接纳和关怀精神障碍康复者

74. 为了在社区推动“三社联动”服务工作，某街道办事处根据社区需求邀请社会工作服务机构开展社区服务，在进入社区之前，该机构的社会工作者应进行的工作有(　　)。

A. 了解社区存在的问题和绘制社区地图

B. 了解机构对该项工作所持的基本立场

C. 了解社区的主要活动内容和形式

D. 了解机构在社区的知名度和影响力

E. 了解机构对该项工作的分工和自己的职责范围

75. 社会工作者小张协助社区患有糖尿病的居民组建“糖友帮”自助组织，并推选李大爷担任会长。该组织在成立半年后，人数开始减少，李大爷也因要照顾外孙而较少参加会议，成员之间经常因为开会时间和活动内容等问题争吵不休。为此，小张应该采取的应对措施是(　　)。

A. 与成员保持适当距离，有需要时提出建议

B. 与成员一起回顾组织发展过程，给予鼓励

C. 担当组织的会长，处理相关问题

D. 协助组织寻找新的发展动力

E. 迅速介入，进行调解

76. 社会工作者小王最近担任一个志愿者能力建设计划的项目负责人。机构总干事要求小王在启动项目之前，制订一个具体的实施方案。小王在方案中详细说明了工作内容、人力配备和经费预算等内容。根据对社会服务计划的一般要求，小王在方案中还应该补充的内容有(　　)。

A. 工作程序　　B. 工作方法　　C. 绩效评估方法

D. 机构项目管理办法　　E. 志愿者能力状况

77. 规范的财务管理对于社会工作服务机构的正常运行意义重大。关于社会工作服务机构财务管理的说法，正确的是(　　)。

A. 组织的决策者同时也是财务决策者

B. 财务管理的目标应关注稳定及长期发展

C. 财务管理的目的是满足机构捐款人的需要

D. 通过风险投资使资本增值，为机构人发起分红

E. 通过成本分析和预算控制，提升项目运行效率

78. 李老师是某青少年服务机构的督导，她负责新来机构实习的社会工作专业学生的督导工作。下列李老师的督导内容汇总，体现教育性功能的是(　　)。

A. 与实习生讨论和制订实习计划
B. 鼓励实习生坚信专业发展前景
C. 向实习生介绍机构与所处社区的关系
D. 提醒实习生在服务青少年时的注意事项
E. 向实习生讲解有关青少年心理特征知识

79. 社会工作者小田最近开始负责项目志愿者的督导工作，他模仿自己的督导老师给志愿者提供督导服务，但发现效果并不理想。督导老师建议他根据志愿者的特点以及机构对志愿者的要求和期盼，改善督导服务。对此，小田正确的改进措施有(　　)。
A. 根据志愿者服务的公益性特点，对志愿者放宽要求，尽量不惩处
B. 对于志愿者之间发生的矛盾和冲突，要作为仲裁者去判断谁是谁非
C. 把志愿者当成是机构服务的对象，帮助其实现自我成长和能力提升
D. 依托自己与志愿者的上下从属关系，强化志愿者的服从意识和执行能力
E. 尊重志愿者的个人意愿，尽力配合其兴趣、专长和时间要求安排服务任务

80. 社会工作者小黄运用个案研究收集退休人员张大爷的资料，根据“人在环境中”的观点，小黄适宜的做法有(　　)。
A. 观察张大爷与其所处环境的互动关系
B. 将资料上升到理论层面，并推及社区其他老人
C. 弄清张大爷的家庭、朋友和工作单位等方面的情况
D. 根据个人经验提出假设，并在资料收集过程中予以验证
E. 了解张大爷的生命历程，掌握其中重大事件的详细信息

2016 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作实务

第一题（案例分析题，20 分）

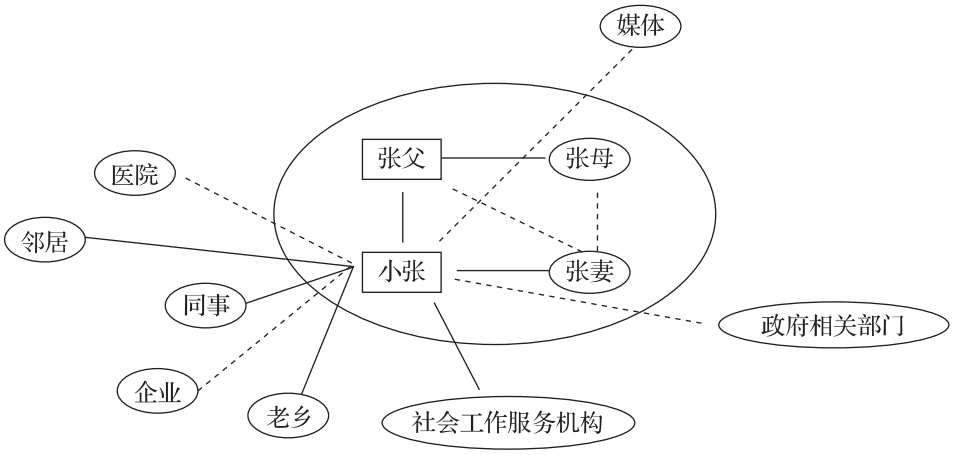
社会工作者在社区调研中发现，一些失去独生子女的家庭存在重重困难，家庭成员不愿意面对现实，长期沉浸在悲伤和自责中。有的夫妻关系变得紧张，导致婚姻破裂的危机；有的老人疾病缠身，无人照顾；有的家庭缺乏稳定的收入，经济困难；有的家庭成员害怕无人养老送终，对未来充满担忧。社区居民虽然对失独家庭感到同情，但不知如何与其交往，也很少邀请这些家庭参加社区活动。

问题：

1. 列出本案例中家庭面临的问题。
2. 结合案例中的问题，从家庭、社区和社会 3 个层面，社会工作者应采取什么干预措施？

第二题（案例分析题，20 分）

社会工作者在某企业提供服务时发现，员工小张的父亲最近因遭遇严重车祸住院治疗，小张的生活和经济面临巨大压力，情绪低落，工作多次出错，还出现擅自离岗的情况，企业领导多次批评他，并声称要扣发奖金。社会工作者在预估中，绘制了小张的社会生态系统图：



问题：

1. 依据上图，分析小张的社会生态系统状况。
2. 依据企业社会工作的服务内容，社会工作者可以为小张提供哪些服务？

第三题（案例分析题，20 分）

某社区有历史悠久的民俗文化：社区拥有各类活动场所和服务器材，每年有一定的

社会服务经费；社区居民骨干和志愿者人数较多；辖区内有多家社会组织和便民服务商。然而，该社区的服务效率低下且质量较差，社区活动形式单一，难以满足居民日益多元的服务需求。

针对上述情况，社会工作服务机构受街道办事处委托，邀请了社区居委会人员、社区社会组织骨干和志愿者一起分析各自的优势、局限和角色差别，澄清了对社区服务的认识，达成了共同的目标，明确了各自职责，建立了信息搜集与共享制度、联席会议制度和服务联办制度，在该社区逐步形成了社区居委会、社会工作服务机构和社区社会组织分工合作的联动机制，社区服务效率和质量有了大幅提升。

问题：

1. 列出该社区自身拥有的资源。
2. 本案例中社会工作服务机构协调该社区各类服务资源时，把握了哪些原则？

第四题（案例分析题，20 分）

服刑人员李某假释回到社区后，感到难以适应，总觉得自己低人一等，被人瞧不起。面对家人的不接纳，以及自己无房住、无经济来源和无工作的窘境，李某十分悲观，觉得这辈子再也没有希望了。一天，李某在办理低保申请时，工作人员要求其补齐材料再来办理。李某为此很生气，与工作人员大吵大闹，并当场撕掉了申请材料。

社会工作者及时介入，为李某开展了个案服务。社会工作者运用理性情绪治疗模式（ABC 治疗模式），协助李某调整非理性信念；协调多方资源缓解李某的生计困难；并协调李某与家人的关系。在社会工作者的协助下，李某找到了工作和临时住房，家人重新接纳了李某。李某生活状态有了明显好转。

问题：

1. 社会工作者为李某提供了哪些促进其社会适应的服务？
2. 运用理性情绪治疗模式，对李某申请低保时的 A、B 和 C 做具体说明，并分析其相互关系。

第五题（方案设计题，20 分）

某社会工作服务机构发现，社区内一些十六七岁的未成年人，由于家庭贫困等因素的影响，形成了敏感、内向等性格特点，自我认同较低。这些未成年人正处于进一步就学和就业的抉择关口，却不知道自己想做什么，也不了解社会上有哪些职业适合自己，对未来倍感迷茫。该社会工作服务机构计划为这些未成年人提供服务，并希望通过申报政府购买服务项目获得资金支持。

要求：

依据生涯选择配合论，设计一份“未成年人职业规划服务”的项目计划书（只需把需求分析、具体目标、服务活动形式和预计成效 4 部分答案，依据下列表中所列字母的顺序，在答题卡中填写）。

<table>
<tr><th>项目名称</th><th colspan="3">未成年人职业规划服务</th></tr>
<tr><td>需求分析</td><td colspan="3">A：</td></tr>
<tr><td>基础理论</td><td colspan="3">生涯选择配合论认为，职业生涯规划的先决条件是必须先对自己有充分的认识与了解，进而探索外在的职业世界。在了解自己与外面的职业环境之后，做出抉择，制订未来的发展目标和开始采取必要的行动</td></tr>
<tr><td>总目标</td><td colspan="3">认识自我与职业之间的关系，提升职业规划能力</td></tr>
<tr><td rowspan="5">项目实施</td><td>具体目标</td><td>服务活动（只列出形式）</td><td>预计成效（服务对象的改变）</td></tr>
<tr><td>B_1：</td><td>B_2：</td><td>B_3：</td></tr>
<tr><td>C_1：</td><td>C_2：</td><td>C_3：</td></tr>
<tr><td>D_1：</td><td>D_2：</td><td>D_3：</td></tr>
<tr><td>E_1：</td><td>E_2：</td><td>E_3：</td></tr>
<tr><td>评估、管理、预算等</td><td colspan="3">（略）</td></tr>
</table>

2017 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 我国经济发展已进入常态，党中央十分关注改善民生、调整产业结构和培育发展新动能。近些年来，国务院总理李克强连续三年在《政府工作报告》中提出要“发展专业社会工作”，我国的社会工作面临新的发展机遇。下列表述中最能反映社会工作作用的是(　　)。
   A. 社会工作对产业结构调整具有重要作用
   B. 社会工作对社会治理创新具有重要作用
   C. 社会工作对于新发展动能培育具有重要作用
   D. 社会工作对于我国的文化建设具有重要作用
2. 下列服务中，体现社会工作在服务对象层面上“促进发展”目标的是(　　)。
   A. 留守儿童的成长向导计划　　B. 社区困境儿童的救助服务
   C. 残障人士的社区康复服务　　D. 失独老人的日间照料服务
3. 某新建小区的居民之间缺乏交往，彼此都不认识。针对这一问题，社会工作者小宋通过组织社区联欢活动来增加居民之间的接触和交流，增进居民之间的相互信任。上述小宋的做法，主要体现社会工作在社会层面功能的是(　　)。
   A. 维持社会秩序　B. 建构社会资本　C. 促进正常生活　D. 实现社区照顾
4. 随着社会发展，社会工作不仅注重缓解弱势群体的物质生活困难，还开始关注那些在心理健康、人际关系和工作适应等方面需要帮助的人群。这体现了社会工作(　　)。
   A. 服务对象的拓展　　B. 专业方法的发展
   C. 目标模式的变化　　D. 基本理念的变化
5. 社会工作者小王主要从事矫正社会工作。下列小王的做法中，体现其资源筹措者角色的是(　　)。
   A. 为贫困刑满释放人员发放低保金　　B. 整理判决前社区情况的调查记录
   C. 联络辖区单位帮助社区矫正对象　　D. 疏导在监狱服刑人员的负面情绪
6. 社会工作者小军的主要职责是协助企业职工提高工作胜任能力及增加职业福利。下列小军的服务中，能够体现其合并角色的是(　　)。
   A. 组织职工参加丰富多彩的活动　　B. 落实职工养老和医疗保险政策
   C. 开展减压培训和处理劳资纠纷　　D. 设立音乐休闲吧缓解职工压力
7. 关于中外社会工作价值观的说法，正确的是(　　)。
   A. 中外社会工作价值观都是在宗教救济基础上发展形成的
   B. 中外社会工作价值观都是受新自由主义影响发展形成的
   C. 中外社会工作价值观都是在政府政策主导下发展形成的
   D. 中外社会工作价值观都是在社会福利进步中发展形成的

8. 社会工作者在服务过程中不把自身价值观强加给服务对象，还能与服务对象分享与服务内容有关的个人感受和经验，并提供解决问题的信息及建议，以便服务对象更好地解决其问题。上述做法体现的社会工作基本信念和实践原则是(　　)。

A. 尊重与接纳　　B. 尊重服务对象自我决定

C. 独特性与接纳　　D. 尊重服务对象的非评判

9. 社会工作者小于通过某个经上级行政主管部门认证的网络筹款平台发起众筹，为一患白血病的4岁贫困儿童筹集医疗费用。根据社会工作专业伦理守则要求，小于最适宜的做法是(　　)。

A. 为保证筹款透明度，公开孩子基本信息并配发照片

B. 征得孩子家长同意后，隐去可辨识的信息开始筹款

C. 征得孩子本人同意后，发动孩子所在学校师生捐款

D. 根据孩子本人的意愿，隐去可辨识的信息开始筹款

10. 在一次外展服务中，社会工作者小王在天桥下遇到无家可归者老罗。小王考虑到当时天气很冷，建议老罗去救助站接受救助，但老罗说他不觉得冷，还说平时靠捡废品为生，也不妨碍别人，过得还不错，不愿接受救助。根据社会工作价值观的实践原则，小王在后续工作中的正确做法是(　　)。

A. 要求老罗离开此地　　B. 劝说老罗接受政府救助

C. 尊重老罗个人选择　　D. 劝说老罗寻找正式工作

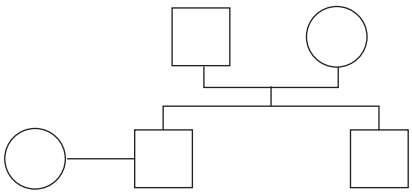
11. 社会工作者小黄在一次会谈中了解到服务对象小王有暴力伤害室友的想法，但小王要小黄替他保密，小黄心里很矛盾。在处理这一问题时，小黄应当优先遵循的伦理原则是(　　)。

A. 隐私保密原则　B. 声明质量原则　C. 保护生命原则　D. 差别平等原则

12. 社会工作者小王在某个青少年抗力小组中发现，有的组员会因为一些小问题与其他组员发生冲突，他们在应对冲突时，有时能理性面对，有时则出现逆反情绪。这说明青少年的情绪发展呈现出(　　)的特点。

A. 两极性　B. 随意性　C. 差异性　D. 稳定性

13. 下列图示中，家庭成员共同居住。从家庭内部结构的角度看，此家庭的类型应是(　　)。



A. 核心家庭　B. 单亲家庭　C. 联合家庭　D. 主干家庭

14. 目前国内有些火车站和飞机场没有母婴休息室，给带婴儿出行的母亲造成不便，使得部分母亲不得不减少外出次数。上述现象反映了人类行为与社会环境的基本关系的是(　　)。

A. 人类行为不能适应社会环境　　B. 社会环境影响人类行为

C. 人类行为能够改变社会环境　　D. 社会环境决定人类行为

15. 社会工作者小李在辅导小学生小明时，只要小明按时完成作业，小李就及时给予表扬和

鼓励。半年之后，小明养成了按时完成作业的良好习惯。小李的做法是基于(　　)。

A. 米德的自我理论　　B. 皮亚杰的认知发展理论

C. 斯金纳的操作行为理论　　D. 埃里克森的人类发展阶段论

16. 社区服刑人员小涛的行为控制力较弱，经常为一些生活琐事和别人争吵，甚至打架。社会工作者老王依据社会学习理论为小涛提供服务，其正确的做法是(　　)。

A. 对小涛进行批评、说服和教育　　B. 对小涛打架的行为进行负强化

C. 让小涛自觉改正生活中的不良行为　　D. 让小涛观察别人如何和平解决冲突

17. 社会工作者小黄在社区走访中发现，79 岁的何奶奶常常忘记带钥匙，还常因一些琐事情绪激动，与邻居发生口角，事后却又忘记发生了什么。根据上述情况，何奶奶目前面临的问题最有可能是(　　)。

A. 失能　　B. 抑郁　　C. 谵妄　　D. 失智

18. 关于弗洛伊德精神分析理论的说法，正确的是(　　)。

A. 前意识是精神分析理论的核心要素　　B. 性心理发展是个人心理发展的基础

C. 超我是本我由经验中发展出来的　　D. 防卫机制是正向的自我调适方法

19. 大学生小李感到自己各方面表现都不如其他同学优秀，内心很痛苦，时常情绪低落。社会工作者小马在了解小李的情况后，计划运用认知行为理论帮助小李。下列小马布置的家庭作业中，最能协助小李自我感觉错误认知的是(　　)。

A. 及时记录下自己情绪变差时的想法

B. 每天坚持抽点时间做一点放松训练

C. 每天坚持大声对自己说“我也很优秀”

D. 及时记录下其他同学表现不良的情况

20. 某学校三年级班主任向驻校社会工作者反映，刚转学来的晓晨经常扰乱课堂秩序。社会工作者在与晓晨面谈时了解到，他之前一直和爷爷奶奶生活，在老家的学校表现优秀，一个月前才与城里工作的父母团聚。从生态系统理论出发，社会工作者对晓晨行为问题的分析应侧重于(　　)。

A. 晓晨童年与父母分离经历所造成的心理影响

B. 晓晨刚到一个陌生的环境所产生的适应不良

C. 晓晨基于过往经验对自己表现有不合理期待

D. 晓晨在新的环境下改变自己不良行为的潜能

21. 高一学生小明每次考试排名都在班级后几位，还不遵守班级纪律，经常逃学，受到老师批评。小明父母认为他一无是处，但又不知如何管教，为此向社会工作者小王求助。依据人本主义理论，小王恰当的做法是(　　)。

A. 对小明采取接纳态度，给予关心和尊重　　B. 改变父母的消极看法，建立积极的态度

C. 改善小明的人际关系，加强与父母沟通　　D. 增强小明的权能意识，提高自我控制力

22. 社会工作者小魏成立了一个关爱残障人士的小组，主要目标是促进残障人士的社区融合。在小组活动中，很多组员都谈到因身体残疾而被人歧视的经历；组员也认为自己不能与健全的人相比，被人看不起也无能为力。小魏了解情况后，准备依据增强权能理论帮助组员解决这一问题。下列服务中，符合增强权能理论的服务原则的是(　　)。

A. 尽可能让组员相信小魏可以提升他们的能力

B. 在分析组员所处的不利环境时采取个体视角

C. 建议组员在各自家庭中采取促进改变的行动

D. 帮助组员连接所需资源，促进他们平等参与

23. 林老伯身体一直很好，突发脑梗后生活无法自理，靠老伴和子女照顾。为此，林老伯一直心情郁闷，认为自己成了家里的累赘，不如死掉算了。如果运用理性情绪治疗模式进行分析，林老伯的非理性信念是(　　)。

A. 自己身体应该永远健康　　B. 不想麻烦别人照顾自己

C. 不希望自己拖累了家庭　　D. 生老病死是无法抗拒的

24. 通过社会工作者小王的服务，转到城里读书的小芳逐渐适应了新学校的生活，和同学们成了好朋友。虽然学习成绩还有待提高，但小芳的学习兴趣越来越浓，主动性越来越强，最近她主动提出要结束个案服务。对此，小王适宜的做法是(　　)。

A. 同意结案，对个案服务进行总结和评估，并提出跟进建议

B. 同意结案，但要转介给小芳所在学校的老师继续开展服务

C. 不同意结案，因为小芳的学习成绩还有待进一步提高

D. 不同意结案，因为能否结案不取决于小芳的主观意愿

25. 老张退休后，一直不能适应退休生活，出现了抑郁情绪，向社会工作者小李求助。社会工作者小李介入后采用任务中心模式对老张开展服务。此时，小李应重点关注老张的(　　)。

A. 自主性　　B. 认知　　C. 抗逆力　　D. 动机

26. 小强正值“叛逆期”，对父母的管教日益反感，有几次因学习成绩下滑和迷恋网游跟父母发生争吵，还声称要离家出走。小强父亲对此火冒三丈，觉得这个儿子白养了，小强母亲向社会工作者老张求助。老张引导他们理解相互的感受、想法和期待，协助他们从新的角度来看待家庭中的规则。上述工作过程，反映出老张运用的主要治疗模式是(　　)。

A. 任务中心模式　　B. 认知行为治疗模式

C. 结构式家庭治疗模式　　D. 萨提亚家庭治疗模式

27. 个案会谈是社会工作者与服务对象进行的有目的的专业谈话。下列关于会谈的说法，正确的是(　　)。

A. 会谈是无法提前预设目标的　　B. 会谈没有环境与空间的限制

C. 会谈是时间及主题上有机的互动过程　D. 会谈中社会工作者可以自由地谈论问题

28. 服务对象：“我工作很忙，平时婆婆帮忙带孩子。你也知道隔代亲，老人家比较宠孩子，小孩子现在说话就没大没小的，管了婆婆就不高兴，不管我又怕孩子越大越不好管，跟我也不亲了……”

社会工作者：“您刚才讲的，我的理解是，您希望孩子懂规矩，但是找不到让婆婆接受、孩子又不逆反的方法，是吗?”

上述对话中，社会工作者采用的技巧是(　　)。

A. 忠告　　B. 澄清　　C. 对焦　　D. 对质

29. 9 岁的玲玲在一场车祸中失去了父母，右腿截肢，玲玲的奶奶成了她的监护人，并向社会工作者小王求助。小王对玲玲的现状进行评估，制订了周密的服务计划，包括：向民政部门申请临时救助；联系假肢中心为玲玲安装假肢；联系康复中心为玲玲进行康复训练；协调咨询师为玲玲做心理辅导；为玲玲安排寄宿学校等。这些做法体现了个案管理实施的(　　)。

A. 服务监督原则　　B. 包裹式服务原则
C. 服务倡导原则　　D. 服务对象参与原则

30. 社会工作者要为癌症晚期患者家属成立一个小组，小组的主要任务是引导小组成员交流照顾癌症患者的经历，表达感受，释放压力，建立起互相信任的共同体关系。此小组类型是(　　)。
A. 教育小组　B. 成长小组　C. 支持小组　D. 治疗小组

31. 社会工作者小张采用互动模式开展了一个“睦邻居”小组，旨在增加流动儿童与本地儿童的交流，促进流动儿童的社区适应与融合。关于该小组的说法，最准确的是(　　)。
A. 该小组虽然是个互动小组，但仍应考虑服务流动儿童的补救性目标
B. 鉴于儿童的性格和行为特征，小张在带领小组时应做好控制者角色
C. 小组主要围绕社区适应问题，小张应将其目标主要聚焦于流动儿童
D. 小张可以运用激励和示范等技巧，提高组员之间互动的频率和品质

32. 随着小组工作的开展，组员开始表现出既想表露自己又担心别人不接纳，既想探索自己又怕引发痛苦的矛盾状态，并产生防卫心理和抗拒行为，如会用缺席或迟到、沉默寡言、转换话题等方式保护自己。针对以上情况，社会工作者最适宜的做法是(　　)。
A. 帮助组员分享自己的感受，处理焦虑心理和逃避行为
B. 帮助组员形成良好的互动，以便小组结束后跟进服务
C. 协助组员维持正向的经验，并在日常生活中加以运用
D. 协助组员消除彼此陌生感，提高其对小组目标的认识

33. 社会工作者小张为社区社会组织的居民领袖开设了一个小组。通过一段时间的小组活动，小组的凝聚力明显增强，组员间的关系更加亲密，小组的关系结构趋于稳定。在小组工作的这一阶段，小张的主要工作任务是(　　)。
A. 协助组员重新建构小组　　B. 适当控制小组工作进程
C. 协助组员从小组中获得新的知识　　D. 强化组员对小组预期成效的期望

34. 社会工作者小李设计了一个旨在提升无业青年自信心的小组，小组工作第四节开始，小李引导组员共同完成了“挑战北斗星”的游戏。
小李：“完成游戏那一刻，大家感觉如何?”
组员：“哇，太激动了，感觉像是心里一块大石头落地了。”
小李：“与最初相比，大家的想法有什么变化?”
组员：“刚开始我觉得不可能完成任务，担心椅子会受不了，等大家成功走完最后一张椅子，我才发现有些事情并不像想象的那么难，需要多去尝试。”
以上对话，一般出现在小组活动经验分享环节，其主要目的是(　　)。
A. 引导组员讨论参加活动的收获，交流自己的启发
B. 引导组员彼此交流与合作，协助小组互助网络形成
C. 引导组员形成稳定关系，促使小组进程有规律可循
D. 引导组员间形成相互信任的氛围，增加小组凝聚力

35. 为帮助失独母亲走出家门，接触社会，开始新生活，社会工作者老李着手建立失独母亲的互助支持网络，并邀请社区 9 名失独母亲参加“暖心之家”小组。小组工作进入第五节，目标是协助组员关注当下，了解并学习运用身边的资源，以缓解困境。下列活动中最适宜本节的是(　　)。

A. 凤凰涅槃：展望未来，我的生活我做主
B. 暖心社区：设计自己想要的社区服务
C. 美丽人生：梳妆打扮，原来自己也很美
D. 我的五样：互相介绍自己的 5 个爱好

36. 关于小组需求评估的说法，正确的是(　　)。
A. 小组需求评估必须在开始阶段对小组的需求进行准确评估
B. 运用标准化量表进行需求评估，可对组员做出诊断性判断
C. 小组需求评估一般应由资料收集和资料分析 2 个步骤组成
D. 小组需求评估需考虑小组整体、组员需求和小组环境需求

37. 在社会策划模式中，社会工作者在建立目标之后紧接着需要做的是(　　)。
A. 评估所在社会服务机构执行该计划的优势劣势
B. 列出所有能达到目标的可行性方案并比较选择
C. 了解该社区内有影响力的人士对计划的期望
D. 为计划的实施争取财政支持和配置人力资源

38. 社会工作者小杨发现社区里精神障碍者及其家属对社区照顾的需求比较迫切。下列小杨的做法中，采用“由社区照顾”策略的是(　　)。
A. 用小组工作方法为精神障碍者家属提供情绪支持
B. 将有需要的精神障碍者转介到精神康复专科医院
C. 组织社区志愿者开展关爱精神障碍者家庭的服务
D. 建议有关部门建立精神障碍者社区日间照料中心

39. 社会工作者在认识社区的过程中，需要对社区问题进行分析。下列表述中，属于“描述问题”的是(　　)。
A. 说明居民对社区问题的感受　　B. 分析社区问题产生的原因
C. 探讨社区问题未来发展变化　　D. 制订解决社区问题的策略

40. 某社会工作服务机构进入地震灾区，参与灾后重建工作。团队成员开会商议社会工作服务方案，其中关于“可行性”的讨论，主要强调服务推动应(　　)。
A. 参照其他机构做法　　B. 符合机构宗旨目标
C. 展示机构优势特征　　D. 拥有足够资源支持

41. 某社区社会工作者在举办大型活动时，经常邀请居民志愿者参与活动筹备和现场协助。下列做法中，最能体现社会工作者“促进志愿者成长”理念的是(　　)。
A. 邀请居民志愿者出席现场活动　　B. 分配居民志愿者调试现场音响
C. 安排居民志愿者负责现场引导　　D. 鼓励居民志愿者担任活动主持

42. 社会工作者在培养居民骨干时，一般会从态度、知识和行为 3 个方面促进居民骨干的成长和进步。下列说法中，属于促进其态度改变的是(　　)。
A. 帮助居民骨干强化社会互助价值观　　B. 协助居民骨干提高分析问题的能力
C. 教导居民骨干学会表达关怀的方法　　D. 指导居民骨干练习主持会议的技巧

43. 社会工作者小郭计划在 A 街道开展亲子阅读服务并开始招募工作，但招募结果不理想。居民王女士表示对服务有兴趣，但又担心参加人数太少，活动搞不起来。从动员居民参与的角度，小郭最适宜的做法是(　　)。
A. 向王女士说明已有很多人报名参加　　B. 告诉王女士她的好友刘女士已报名

C. 表示会通过多种方式吸引居民参加　　D. 向王女士说明她可以中途退出活动

44. 某社会工作服务机构在其微信公众号的首页“功能介绍”一栏写道：本机构致力于推动社区发展与社区能力建设，通过帮扶弱势群体实现“与你同行，助人自助”的理念。上述表述展示了机构的(　　)。

A. 使命宗旨　　B. 策略目标　　C. 运作目标　　D. 项目目标

45. 某社会工作服务机构成功申请到居家安全服务项目，计划联系辖区电力公司一起为居住在老旧小区的独居、高龄和贫困老人排查用电安全隐患。该项目进入实施阶段，项目主管必须充分考虑的要素是(　　)。

A. 项目评估的方法　　B. 项目人员的分工

C. 机构的资金来源　　D. 机构的使命宗旨

46. 某养老机构在开展老年人入院评估时，充分发挥机构内医生、护士和社会工作者的优势，相互配合完成老年人身体、心理和社交等多方面的评估。从机构运作功能的角度看，上述安排属于(　　)。

A. 授权　　B. 沟通　　C. 命令　　D. 协调

47. 某社会工作服务机构的员工因为最近多次加班，感觉疲惫不堪。在这种情况下，机构领导者最适宜采取的做法是(　　)。

A. 招募志愿者，代替员工完成临时加班工作

B. 说明加班的缘由，寻求员工的理解与合作

C. 使用领导者职权，要求员工继续加班工作

D. 教育员工，强调其完成工作任务的重要性

48. 在一次社会服务管理研讨会上，某社会工作服务机构主任介绍员工管理现状，指出入职半年到一年半的社会工作者对未来发展比较迷茫，是机构最不稳定的员工，流失情况比较严重。其他机构主任也纷纷表示自己机构的情况也差不多。针对这一现状，机构最适宜采取的应对措施是(　　)。

A. 扩展服务工作内容　　B. 重新设计工作职位

C. 及时进行工作转换　　D. 协助规划生涯发展

49. 为了确保社会工作服务机构的可持续发展，机构内部应建立和谐的员工关系。为实现该目标，机构人力资源管理适当的做法是(　　)。

A. 协助员工学习新技术　　B. 提升员工的工作满足感

C. 开展必要的团队建设　　D. 完善员工激励保障措施

50. 某社会工作服务机构招募了一批志愿者，计划为社区空巢老人提供“一对一”帮扶服务。在服务启动前，社会工作者对志愿者进行了培训，介绍老年人的身心特征和与老年人沟通的技巧，提高志愿者的服务能力。上述培训活动体现出的志愿者管理功能是(　　)。

A. 组织　　B. 规划　　C. 领导　　D. 控制

51. 关于社会工作督导者与被督导者互动关系的说法，正确的是(　　)。

A. 督导的重点在于改变被督导者的行为，督导的成效取决于督导者的专业水平

B. 机构赋予督导者督导权力，因而双方互动关系不会随互动形态的改变而改变

C. 督导者有权执行督导工作，帮助被督导者为服务对象提供优质有效的服务

D. 社会工作督导关系中存在上下级关系，所以督导过程是一种单向指导过程

52. 服务对象向社会工作者小王借钱为妻子看病，小王感到十分为难，向机构督导者老张求教。下列老张的做法中，最能体现社会工作督导教育功能的是(　　)。

A. 安抚小王的情绪，劝他不要过于着急

B. 分享自己遇到类似问题时的处理方法

C. 亲自协调医疗资源，解决服务对象就医问题

D. 缓解小王的压力，协助他理解服务对象难处

53. 为缓解一线社会工作者的压力，社会工作督导者经常提供支持性督导。下列做法中，最能体现社会工作督导支持功能的是(　　)。

A. 协助发现工作成效　　B. 均衡服务的工作量

C. 介绍工作过程知识　　D. 认识组织管理障碍

54. 社会工作者小何正在思考一位老人的临终关怀服务该如何进行，小何认为老人并没有在家中过世的想法，于是设计了以安养机构服务为主的临终关怀方案。她的督导者在看过服务方案后，认为仅仅是基于机构照顾类的安置服务是不够的，即使老人想在机构接受服务，也应有其他方案以防万一。上述内容中，督导者采用的是个别督导技巧中的(　　)。

A. 聆听　　B. 补充　　C. 质疑　　D. 建议

55. 社会工作者小李主要为受虐儿童的父母进行个案辅导。机构督导者老薛在每次督导中都用一些时间了解小李的处境，并表示关心，目的是发现问题，引导其理性面对。从社会工作督导过程角度看，老薛所运用的技巧是(　　)。

A. 分享感受　　B. 开展话题　　C. 相互契合　　D. 订立协议

56. 关于社会工作研究方法论的说法，正确的是(　　)。

A. 实证主义方法论注重研究社会现象的个别变化过程

B. 反实证主义方法论强调理论研究的客观性和普遍性

C. 建构主义方法论强调研究者与被研究者之间的互动

D. 诠释互动主义方法论强调在主观认识中的横向视角

57. 某社会工作服务机构中 5 位社会工作者的月收入分别为 4500 元、6000 元、7000 元、6500 元和 4500 元。这些社会工作者月收入的中位数是(　　)。

A. 4500 元　　B. 6000 元　　C. 6500 元　　D. 7000 元

58. 社会工作者小苏对本社区部分 70 岁以上的老年人进行了问卷调查，了解他们的生活自理状况，以此评估社区老年人对居家养老服务的需求。在需求评估报告的研究方法部分，小苏应说明的内容是(　　)。

A. 老年人生活自理状况调查对于了解居家养老服务需求的意义

B. 影响老年人生活自理状况的各个变量的统计值及其推论情况

C. 本研究的新发现及其对理解老年人居家养老服务需求的贡献

D. 参加本次调查的老年人是按照怎样的标准和程序挑选出来的

59. 某社会工作服务机构将进行一项社区综合养老服务体系建设状况的调查，拟采用问卷调查法。调查对象大多为老年人，该社会工作服务机构最适合采取的问卷填写方法是(　　)。

A. 自填问卷法　　B. 集中填写法　　C. 访问问卷法　　D. 邮寄填写法

60. 为了解社会工作专业硕士生的就业意向，某大学社会工作系设计了“社会工作专业硕士毕业生就业意向调查问卷”。下列问题和答案的设计中，正确的是(　　)。

A. 你的年龄？

（1）25 岁及以下（2）26～30 岁（3）31 岁及以上

B. 你父母是否希望你回老家工作？

（1）是（2）否

C. 你最希望到哪里就业？

（1）政府部门（2）事业单位（3）福利机构

（4）企业单位（5）社会组织（6）其他单位

D. 社会工作有利于提高综合素质，你愿意从事社会工作吗？

（1）愿意（2）不愿意

二、多项选择题（共 20 题，每题 2 分。每题的备选项中，有 2 个或 2 个以上符合题意，至少有 1 个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得 0.5 分）

61. 关于社会工作基本要素的说法，正确的有(　　)。

A. 社会工作的主要服务对象是基本生活陷入困境的人

B. 社会工作通过求助、转介和外展方式发现服务对象

C. 社会工作者的专业服务方法之一是社区服务

D. 社会工作者是从事一线服务的机构工作人员

E. 社会工作价值观贯穿社会工作服务的全过程

62. 小燕是某外来打工子弟学校的社会工作者，结合学生的实际需求，小燕采用治疗型学校社会工作方式来开展服务。下列小燕的服务内容中，属于治疗型学校社会工作方式的有(　　)。

A. 开展生涯发展主题班会　　B. 建立学校合作联席会议制度

C. 协助逃学学生重返学校　　D. 缓解经济困难学生心理压力

E. 开展毕业生的追踪调查

63. 关于社会工作价值观作用的说法，正确的有(　　)。

A. 社会工作价值观促进人的全面发展，保护服务对象的权益

B. 通过价值观的指引和规范，推动社会工作专业的健康发展

C. 社会工作价值观主要起到包装社会工作者合法权益的作用

D. 社会工作价值观可有效促进社会服务机构内容的合理部分

E. 社会工作价值观维护社会正义，强调不同群体的平等发展

64. 某社会工作服务机构的社会工作者在社区探访中发现，社区的一些空巢老人平时不愿出门，缺少家人照顾，日常生活遇到很多困难，但又不愿入住养老院。该社会工作服务机构开展的下列工作中，符合社会工作价值观的是(　　)。

A. 联系空巢老人的亲属们，一起帮助空巢老人入住养老机构

B. 撰写调研报告递交有关部门，推动社区日间照料中心建设

C. 组织成立居民服务队，定期到空巢老人家中开展志愿服务

D. 开展政策学习，为改善空巢老人的生活质量寻找政策依据

E. 在社区内组织开展联谊活动，增进空巢老人间的沟通交流

65. 王先生已过不惑之年，且有父母生病需要照顾，孩子上学需要接送。因为单位要迎接上级检查，他每天都加班加点工作到深夜，经常感到情绪紧张，压力很大，导致血压升

高。针对上述情况，社会工作者帮助王先生的适宜做法有(　　)。

A. 帮助王先生舒缓情绪　　B. 为王先生父母提供喘息服务

C. 建议王先生及时就医　　D. 协助王先生做好时间管理

E. 建议王先生辞职回家休息

66. 侯女士是一位单亲妈妈，独自抚养患自闭症的女儿，因女儿患病常被邻居议论。最近侯女士的单位因效益不好而倒闭，母亲又查出患了肺癌，侯女士已对生活绝望，感到孤立无援，向社会工作者小杨求助。小杨了解情况后，决定根据存在主义理论为侯女士提供服务。下列小杨的服务中，符合该理论的有(　　)。

A. 告诉侯女士人生都要经历痛苦的事情

B. 帮助侯女士正视目前困难的生活现状

C. 让侯女士明白纠结痛苦经历没有意义

D. 在服务过程中多肯定侯女士的独特性

E. 让侯女士明白她可以不用在乎别人议论

67. 在一次对空难遇难者家属的危机干预中，社会工作者小高接待了 78 岁的沈妈妈，她唯一的儿子在这次空难中丧生，沈妈妈悲痛欲绝。此时，小高恰当的做法有(　　)。

A. 了解沈妈妈面临的困难和问题　　B. 向沈妈妈介绍危机干预的内容

C. 对沈妈妈的情绪进行安抚纾解　　D. 与沈妈妈讨论她的权利和责任

E. 快速评估判断沈妈妈的处境风险

68. 社会工作者在走访中发现服务对象杨女士正处于精神分裂症康复期。最近她因为失眠而心情烦乱，一直说自己很倒霉，什么不幸的事情都会发生在自己身上，没有工作可以养活自己，又担心家人嫌弃自己。社会工作者在辅导杨女士的过程中，进行了夫妻共同参与的面谈，运用专业方法减轻杨女士的心理压力，还鼓励和推荐其参加社区活动，对其开展压力应对等方面的训练。在此案例中，社会工作者扮演的主要角色有(　　)。

A. 使能者　B. 教育者　C. 治疗者　D. 倡导者　E. 协调者

69. 在个案工作中，社会工作者有时会使用对质技巧来影响服务对象，使其更加关注未来的改变。下列回应中，运用了对质技巧的有(　　)。

A. 你如果要关心父亲，你就该经常回去探望他

B. 你如果挑剔妻子毛病，妻子可能会跟你离婚

C. 你说过要对朋友宽容，但你却在不断地挑剔和指责她

D. 你讲了这么多母亲关心你的事，你却说母亲不关心你

E. 你答应老师不再旷课，可这周从周一开始你就没上课

70. 社会工作者老李在地震灾区为受灾的羌族农村妇女开设了“羌绣伴我行——妇女能力建设”小组，小组工作顺利进入后期成熟阶段，组员开始讨论未来羌绣的销售以及销售收入的管理。此时，老李要做的工作有(　　)。

A. 协助部分组员处理小组即将结束产生的离别情绪

B. 协助组员维持小组中形成的行为模式和互助关系

C. 引导组员共同努力解决羌绣销售市场开拓的难题

D. 鼓励组员积极尝试去寻找和获取销售市场的信息

E. 关注部分组员可能出现的异常行为和特殊的变化

71. 社会工作者小江为残疾儿童家长开设了一个“同路人”的支持小组。经过几节小组活动

后，家长从不愿表达自己到能与其他组员深入分享自己的艰辛、困惑和经验，并在相互交流中获得育儿的新知识和新方法。小江准备在下一节小组活动中采取一些措施，帮助家长将新的认知转变为行为。下列小江采取的措施中，有助于目标实现的有(　　)。

A. 协助家长为自己的改变负责，鼓励他们不断尝试新的行动

B. 及时发现家长刚开始出现的正向行为，并加以肯定和支持

C. 帮助家长获得社会支持，将小组习得的行动运用在小组外

D. 适当控制小组的进程，等待家长行为慢慢地发生改变

E. 强化家长对小组的期待，提高他们对小组目标的认识

72. 驻校社会工作者小陈为有人际交往困境的学生开设小组，组员由不同类型的学生构成，以期实现不同类型学生的相互尊重和接纳。小组活动已开展三次，小陈评估后发现，一些组员已经开始意识到自己的问题，有了改变的动机，但小组动力还未形成，组员小强和小刚依然盛气凌人，对同学冷嘲热讽，小组其他组员的情绪受到影响。小陈决定在下次小组活动中，运用直接干预法开展工作。小陈适宜的做法有(　　)。

A. 通过自身权威和组员之间的相互信任，提升组员士气

B. 与组员重新讨论小组的规范，警告小强和小刚的行为

C. 布置家庭作业，要求组员做两件彼此共同关心的事情

D. 通过小组前后自画像对比，奖励发生正向改变的组员

E. 培育小组冲突的协调者，鼓励组员对此问题进行讨论

73. 某社会工作服务机构招募大学生志愿者深入到留守儿童较多的地区开展社区服务，以提升当地居民保护儿童的意识，营造关爱留守儿童的社区氛围。经过一年工作，项目进入结项阶段，社会工作者拟进行效果评估，其重点评估的内容有(　　)。

A. 该地区留守儿童人数　　B. 居民保护儿童意识的提升情况

C. 项目目标的实现程度　　D. 机构中注册志愿者的人员数量

E. 工作时间分配合理性

74. 下列关于社会工作者发展社区支持网络的说法正确的是(　　)。

A. 重视非正式关系的润滑作用，以补充科层制运作之不足

B. 主要依靠正式沟通渠道，以实现正式组织间的交流互动

C. 对社区内的人际关系及组织间的互动关系给予充分充实

D. 遵循惯例和传统规则，以帮助参与者快速适应网络环境

E. 保证参与者在网络中获得或分享资源、知识以及影响力

75. 某社会工作者自助组织，最近因成员间的矛盾导致组织内部气氛紧张，正常活动受到影响，组织发展面临困境。针对此情况，组长小马可采取的措施有(　　)。

A. 维护组织团结，对闹矛盾的成员进行处罚

B. 给有矛盾的成员提出一些实际可行的建议

C. 建议有矛盾的成员不要再参加组织的活动

D. 就此事进行讨论，激发组织自我管理能力

E. 回顾组织发展历程，鼓励成员们共渡难关

76. 某社会工作服务机构主管收到社会工作者撰写的项目策划书，计划招募 60 名志愿者，为某养老院 30 名失能老人撰写回忆录。该主管审批此份策划书时，需要重点考虑的有(　　)。

A. 该服务是否符合上级领导要求和机构的业务范围
B. 该养老院的老人和管理层是否支持开展此项服务
C. 机构能否在服务周期内招募到足够数量的志愿者
D. 该服务提供后的经济效益是否大于服务成本
E. 该服务结束后，机构是否有能力测量其效果

77. 某社会工作服务机构计划为某校高三学生提供考前减压服务，该机构负责人派社会工作者小王带领 3 名同事进行需求调研，了解学生的心理需求。该阶段机构负责人适宜向小王授权的内容有(　　)。
A. 让小王设计一份访谈提纲并交给机构督导修改
B. 让小王根据自己需要随时调配其他社会工作者
C. 让小王根据调研结果决定是否继续为该校服务
D. 让小王担任调研组组长并全面协调调研工作
E. 让小王制订调研方案并代表机构与校方沟通

78. 在个别督导过程中，督导在态度方面应注意的事项有(　　)。
A. 诚恳倾听被督导者的叙述
B. 及时提供示范，建议可行的方法
C. 仔细阅读服务报告，提出督导教育重点
D. 委婉提出评价和建议，避免被督导者出现抗拒心态
E. 接纳被督导者的感受，鼓励其自主判断服务对象问题

79. 同事督导团体的成员可能来自不同机构或团队，所以需要签订明确的督导契约。契约的内容应包括(　　)。
A. 团体成员的角色分工
B. 团体成员承诺提交相关服务记录
C. 每次会议持续的时间和会议程序
D. 团体成员承诺坚持参加督导会议
E. 团体成员的基本信息

80. 社会工作者老王采用个案研究方法，与服务对象小军一起回忆戒毒的心路历程，并总结成功戒毒的经验。关于上述研究的说法，正确的有(　　)。
A. 该研究能呈现小军戒毒过程的独特性
B. 该研究收集的资料必须使用量表测量
C. 该研究过程需要遵循严格的前测后测步骤
D. 该研究过程需要注重小军的主观感受
E. 研究中老王需要回顾反思与小军的关系

2017 年全国社会工作者职业水平考试

社会工作师（中级）

社会工作实务

第一题（案例分析题，20 分）

某小区门口早晚出入车辆多，常常造成交通拥堵。社区热心人士陈阿姨出面组织几位居民当志愿者进行交通疏导。但让陈阿姨没有想到的是，第一次开会的场面就非常混乱，大家七嘴八舌：有的人认为志愿值勤活动应仔细安排，明确分工；有的人认为值勤活动需要占用很多时间，而且还要产生一些额外费用，自己心有余而力不足；有的人提出万一值勤时出了事儿怎么办，应当购买保险……在随后的交通疏导过程中，也出现了不少问题，甚至还出现志愿者与居民发生冲突的情况。陈阿姨为此头疼不已，不知如何是好，于是找到了社会工作者。

问题：

1. 从参与能力的角度，列出本案例中影响居民参与志愿服务的主要因素。
2. 为推动该社区志愿服务发展，社会工作者应开展哪些工作？

第二题（案例分析题，20 分）

社区戒毒人员张某找到社会工作者，要求得到各类困难补助，但社会工作者认为其部分要求不符合政策规定，无法协助办理。张某声称要投诉社会工作者，并出言不逊。而社会工作者认为自己并没有做错什么，双方关系陷入僵局。机构主管对社会工作者进行督导后，社会工作者主动约张某再次面谈。

社会工作者："对不起啊，上次我只考虑到政策规定，没有考虑到你的感受……"

张某一愣。

社会工作者："你一个人带着孩子不容易，我也知道虽然生活很辛苦，但你在努力想办法克服困难……"

张某被触动了，低下了头。

社会工作者："这次我想进一步了解情况，看看我们可以采取哪些办法一起面对困难，好吗？"

张某："上次我发火也是因为着急，孩子最近……（张某叙述了孩子的近况）"

社会工作者："噢！孩子现在怎么样了？"

张某："情况好些了。"

社会工作者："嗯，确实很不容易的，你发火我很理解。但也不要太急，总有办法解决的。把你的困难和想法再具体谈一下，我会根据我了解及掌握的情况，与你共同商量，一起想办法解决，好吗？"

张某表示同意。

问题：

1. 逐一列出社会工作者在面谈中运用的建立专业关系的技巧及案例中对应的内容。
2. 本案例体现了建立专业关系的哪些要素？

第三题（案例分析题，20 分）

新入职的社会工作者小范有积极为居民提供专业服务的意愿，但工作一段时间后，渐渐表现得有些消极，存在着较严重的无力感。在接受机构主管督导时，小范表示：最近的个案服务没有显著成效，虽然服务对象表示可以理解，但他还是非常自责，认为主要是自身的专业能力不足；个别服务对象的情况出现了反复，自己也会觉得可能是当时预估不够充分和全面；此外，由于自己是新入职的员工，缺乏经验，没有表达自己意见的资格，所以只好听从督导者的意见。

问题：

1. 导致社会工作者小范产生无力感的主要原因是什么？
2. 基于增强权能视角，督导者应对社会工作者小范开展哪些方面的督导服务？

第四题（案例分析题，20 分）

社会工作者在某职业学校开展服务时发现，有些学生在课堂上表现不佳，动辄和任课老师产生冲突，甚至擅自离开课堂；有些学生流连于网吧，经常夜不归宿。社会工作者经过进一步评估，发现大多数学生流露出对未来的迷茫，觉得读职业学校没有前途，既懊悔过去读书不认真，又不愿面对现实，更没有为改变现实而采取行动。

社会工作者决定依据现实治疗法中的“责任”“现实”和“正确”3 个基本要素，开展以提升青少年自我管理能力为总目标的小组活动。

在小组活动过程中，社会工作者通过破冰游戏等方式促进组员间的相互交流，建立积极正向的伙伴关系；与组员共同制订契约，形成小组规范，使组员逐步认识到遵守规范的重要性。社会工作者通过“自画像”和“生命环”等活动，协助每位组员开展自我探索，了解自己的行为并进行合理评估，学会对自己的行为负责。社会工作者借助良好的小组互动氛围，通过角色扮演、示范和鼓励等技巧，协助组员学会真实表达，并履行自己的决定和承诺。

问题：

1. 围绕提升青少年自我管理能力的总目标，列出本案例中小组工作的具体目标。
2. 分析小组工作在本案例中发挥的功能。

第五题（方案设计题，20 分）

某贫困村被政府纳入异地搬迁扶贫规划，村民们被安置到县城的 A 社区。A 社区有多家社区社会组织和多支志愿者队伍，社区党员也比较活跃。然而，搬迁 1 年后，有些村民依然不适应新的社区生活。一些老年村民表示，原来的老邻居被拆散了，感觉身

边没有人可以交流。部分年轻村民到企业上班后，孩子放学回家无人照顾，家长们向社区多次反映，希望解决这个问题。与其他安置社区相比，A 社区缺少专门为安置村民组织的社区文化活动。某社会工作服务机构在评估服务需求时，发现这些村民缺乏城市生活适应能力。

要求：

设计一份社区支持网络建设方案，只需列出搬迁村民的服务需求（感觉性需求、表达性需求、规范性需求和比较性需求）、服务总目标与介入策略。

2018 社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·中级

(综合能力+实务) 第4版

考试分析与答案解析分册

单学娴 主编

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

2013 年社会工作（中级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

试卷中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现：考题所占百分比最高的为第五章，有 12 道题，占 15.00%；第七章有 11 道题，占 13.75%；第六章共有 10 道题，占 12.50%；第一章和第八章均有 8 道题；第二章和第九章均有 7 道题；第三章和第十章均有 6 道题；所占百分比最低的章节为第四章，有 5 道题。

2013 年社会工作综合能力（中级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作概括	10.00%	8	6	2
第二章　社会工作价值观与专业伦理	8.75%	7	5	2
第三章　人类行为与社会环境	7.50%	6	6	0
第四章　社会工作理论	6.25%	5	5	0
第五章　个案工作方法	15.00%	12	7	5
第六章　小组工作方法	12.50%	10	7	3
第七章　社区工作方法	13.75%	11	8	3
第八章　社会工作行政	10.00%	8	6	2
第九章　社会工作督导	8.75%	7	5	2
第十章　社会工作研究	7.50%	6	5	1
合　计	100.00%	80	60	20

1. **B**　社会工作者扮演的基本角色有服务提供者、支持者、倡导者和关系协调者 4 种角色。其中支持者角色指的是社会工作者面对服务对象（受助者）不但要提供直接服务或帮助，也要鼓励其在可能的情况下自强自立、克服困难，即“助人自助”。
2. **D**　随着社会问题的变化、人们对人类生存问题认识的变化及社会的不断进步，社会工作的服务对象也在不断拓展。社会工作除了依然关注困难群体之外，也关心在非物质生活领域遇到困难的人。比如，在人际关系方面遇到重要障碍的人；在职业生活中遭受沉重压力而心理上、精神上处于亚健康的人士等。这样，社会工作的对象就扩展为所有“有需要”的人士。
3. **D**　社会工作的目标有服务对象和社会两个层面，社会工作在服务对象层面上发挥的作用有三：①解救危难；②缓解困难；③促进发展。“为其子女提供托管服务”属于缓解困难。
4. **C**　资源筹措者角色是指社会工作者为了有效助人，常常需要联络其他政府部门、企事业单位和广大社会人员，向他们筹集服务对象所需要的资源，并将其传递到服务对象手中。
5. **C**　心理健康服务中社会工作者通过心理辅导帮助服务对象舒缓心理压力，使其正常地投入工作和生活，故选项 A 错误。医疗社会工作是针对患病者进行的服务工作，还有保健和预防的作用，所以其工作场景不一定在医院，故选项 B 错误。城乡社区发展中农村

社区发展是志愿者同当地政府和居民一起从事经济、教育和卫生发展等方面的工作，故选项 C 正确。企业社会工作是通过辅导、服务和改善劳动关系（劳资关系）维护职工的合法权益，或通过帮助改善工作条件和职业生涯设计等方法提高职工的积极性，故选项 D 错误。

6. **D** 学校社会工作主要有 3 种方式：治疗型、变迁型和社区-学校型。其中，治疗型是针对“问题”学生失常的心理和行为而开展的工作；变迁型是为了让学生适应社会的剧烈变迁而开展的工作，包括生活辅导、学业辅导和就业辅导等；社区-学校型则是把社会工作延伸到学校外的社区，包括联系学生家长、支持学校的政策、实现家-校沟通、促进学校教育，开展社区教育以利于学生学习与成长等。
7. **D** 社会工作界认同的专业价值观包括服务大众、践行社会公正、强调服务对象个人尊严及价值、注重服务中人与人之间关系的重要性、待人真诚等。
8. **B** 社会工作者对同事的伦理责任，主要包括尊重、保密、合作、咨询和服务的转介等。
9. **B** 社会工作专业价值观包括以人为本、接纳和尊重、个别化和不批判、注重和谐、平等待人、道德与责任并举，个人潜能提升与社会发展结合。其中，接纳意味着社会工作者不因服务对象的年龄、性别、种族、生理及心理状况、宗教信仰、政治倾向等对他们采取歧视或拒绝提供专业服务。
10. **A** 社会工作价值观的操作原则第四条：自我决定与知情同意。服务对象有权利在充分知情的前提下选择服务的内容和方式，并在事关服务对象利益的决策中起到主导地位。如果服务对象没有能力进行选择和决策，社会工作者应该根据法律或有关规定由他人代行选择和决策能力。
11. **D** 专业社会工作者必须遵守的准则：以受助者利益考虑为先，不得盗用组织名义做不利于专业的事，履行保密原则，严格专业标准，避免渎职和失职行为等，同时还应避免将个人利益牵扯其中。本题中小刘如果答应老人的要求则将个人利益牵扯到了社会工作之中（B 选项错误），但如果单纯拒绝的话又没有考虑到受助者的问题和利益（A 选项错误），如果将其直接转介其他社会工作者则没有解决问题（C 选项错误）。因此，为了保证老人的利益不受损害，既不能接受老人的委托，还应与之商讨解决办法（D 选项正确）。
12. **D** 阿尔德弗尔理论把人的需要分为 3 类，即生存的需要、关系的需要和成长的需要。马斯洛理论认为人有 5 种基本需要，即生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。前者的成长需要和后者的自我实现需要都是较高层次的需要。
13. **A** 虽然医院检查各项指标都正常，但是李先生还是觉得自己有重病。这是他根据自己的经验做出的判断，具有很大的主观性。
14. **C** 精神分析理论认为人格的差异与个人早期发展中性冲突解决的方式有关。重视童年期经验在个体发展中的作用。弗洛伊德提出人的心灵是由意识、前意识与潜意识构成的。将人格分为本我、自我和超我。
15. **B** 埃里克森在人类发展阶段论中将人的发展分为 8 个阶段。个体在每个发展阶段都面临特殊的发展任务，同时发展某种特定的品质或“美德”。儿童中期（6 ~ 12 岁）形成的美德是能力。
16. **B** 习俗水平包括两个阶段。第一阶段：寻求认可定向阶段，也称“好孩子”定向阶段。第二阶段：遵守法规和秩序定向阶段。处在该阶段的儿童，服从社会规范，遵守

公共秩序，尊重法律的权威，以法制观念判断是非，认为准则和法律是维护社会秩序的。

17. **B** 青少年阶段是抽象逻辑思维发展的关键期和成熟期。青少年的情绪发展比较丰富和强烈，出现两极发展特征。情绪发展的两极性是指情绪的内容、强度、稳定性、概括性和深刻性等方面具有两极性。所以社会工作者应该协助青少年进行情绪的自我调适，“健全自我意识”是首要任务。
18. **D** 精神分析理论关注的焦点在于儿童时期的性经验对现在生活的影响。
19. **C** 自动化思考是经过长时间的积累形成了某种相对固定的思考和行为模式，行动发出已经不需要经过大脑的思考，而是按照既有的模式发出。认知的形成受到“自动化思考”机制的影响。赵大姐在减免医疗费用和医院进行多次沟通体现了她的能力，所以她的没用观点属于自动化思考。
20. **A** 用生态系统理论处理问题，必须将个人放到整个社会系统中去解决问题。社会工作者应该帮助单亲妈妈了解，社会支持系统对自我的成长是有帮助的。如果只是封闭在家里，就无法利用社会中的资源。持续地参与社会服务活动，就会发现国家、社区中有很多资源是可以利用的，能够帮助她解决所遇到的问题。
21. **C** 存在主义的核心是个人的存在，个人具有选择的自由。最重要的是认识选择的重要性，并按照自己的选择去行动和承担生活的责任。社会工作者对这类受助者提供的帮助，重点在于帮助受助者重新理解过去经历的意义，并将过去的生活和经验梳理清楚。
22. **D** 增强权能是指增强人的权利和能力。增强权能取向的社会工作认为，个人需求不足和问题的出现是由于环境对个人的压迫造成的。社会工作者的作用在于通过共同的活动帮助受助者消除环境的压制和他们的无力感，使他们获得权能，并能正常发挥他们的社会功能。
23. **C** 在直接治疗技巧中，又可以根据社会工作者与服务对象的沟通状况分为非反思性直接治疗技巧和反思性直接治疗技巧。反思性直接治疗技巧主要包括现实情况反思、心理动力反思和人格发展反思。人格发展反思是指社会工作者帮助服务对象重新认识和评价自己以往经历，调整自己人格的技巧。
24. **D** 认知治疗理论，强调认知因素对人的行为和情绪的影响，成为认知行为治疗模式的重要思想。认知重塑是其中一种方法和技巧，通过认知中错误的辨认、理性选择方式的列举和认知排演等方法帮助服务对象认识和改变无效的自动念头和图式，加强服务对象理性认知的能力。
25. **C** 理性情绪治疗模式指出，服务对象的认知、情绪和行为的反应受到服务对象的信念的影响。非理性信念是指那些把特定场景中的经验绝对化、普遍化和抽象化之后与实际情况不符的想法和观点。
26. **C** 结构式家庭治疗模式要求社会工作者进入服务对象的家庭，通过观察服务对象家庭成员之间的交往方式和过程，了解服务对象家庭的基本结构以及家庭成员之间的关系，并通过整个家庭结构和交往方式的改变消除服务对象的问题。
27. **A** 危机是指一个人的正常生活受到意外危险事件的破坏而产生的身心混乱的状态。社会工作者介入危机时的基本原则：①及时处理；②限定目标；③输入希望；④提供支持；⑤恢复自尊；⑥培养自主能力。
28. **C** 个案工作技巧包括支持性技巧、引领性技巧和影响性技巧。其中在影响性技巧中有

自我披露技巧，是指社会工作者将自己的经历和相似经验说给受助者。

29. **B** 资源整合原则是指个案管理者需要全面了解服务对象，掌握在服务提供过程中需要考虑的多方面的因素，包括心理、社会、医疗、财务和就业等。

30. **B** 小组工作的社会目标模式的假设前提：小组是一个具有共同发展目标的共同体，组员与小组之间、组员与组员之间的互动具有改变和发展的积极功能，通过小组的活动可以培养组员的社会责任和社会意识，提升他们的社会参与、社会行动和自我发展的能力。

31. **B** 小组工作治疗有 3 种方法：①直接干预法，指社会工作者以治疗者的角色直接影响组员的行为，一般发生在小组自身还缺乏相应的资源和经验，无法协助组员解决问题，或有个别组员孤立于小组之外的时候；②间接干预法，是社会工作者通过干预小组的过程来间接影响和改变小组组员的工作技巧，利用小组的力量来帮助成员设计和扮演一定的社会角色，通过小组对问题的争议与论述提高组员对现实的理解能力，改变个人对客观事物的认识，协助解决个人的问题等；③小组外在力量法，指借助小组之外的力量来影响组员和小组的做法。

32. **D** 社会工作者所扮演的角色在不同时期有所不同。①工作开始阶段，处于小组的核心位置；②中期转折阶段，逐渐由中心位置向边缘位置转移；③后期成熟阶段，完全退移到边缘位置；④结束阶段，又重新回到小组的中心地位，这点类似于小组工作开始阶段，又不相同，在开始阶段，是为了更好地联结小组组员，而结束阶段则是为了小组组员更好地离开。

33. **B** 在工作准备阶段中，社会工作者按照本小组的类型、特点及人数要求等，确定参加本小组的成员。社会工作者需要综合分析每一位组员的生理、心理、情绪和教育程度等个体性特征，通过综合考虑，设计出具有针对性的、组员当下能力可以适应的小组活动。

34. **B** 在结束阶段，社会工作者的任务之一是帮助组员保持他们获得的小组经验，并在日常生活中运用。做法：一是模拟练习；二是树立信心；三是寻求支持；四是鼓励独立；五是跟进服务。寻求支持就是要帮助组员向其家人、社区或周围其他人寻求支持，以维持在组员身上已经产生的变化。

35. **C** 在小组工作开始阶段中，社会工作者应重点做好下列几项工作：①协助小组组员彼此认识以消除陌生感；②强化小组组员对小组的期望；③讨论保密原则和建立契约；④制定小组规范；⑤塑造信任的小组气氛。

36. **D** 小组外在力量法是指借助小组之外的力量来影响组员和小组的做法。

37. **A** 社会策划模式的实施策略主要是完整地执行一个策划的过程，社会工作者主要扮演专家的角色，包括收集社区资料，进行社区分析及社区诊断，进行社会调查、资讯提供、组织运作及评估等。

38. **C** 社会工作者在动员群众时，要注意以下常见问题：①不要言过其实；②推动群众参与时既不宜用力不足，也不宜用力过猛；③注意分辨动员对象的真实想法；④不要与持相反意见的居民争辩。

39. **A** 社区照顾模式分为 3 种：①在社区照顾；②由社区照顾；③为社区照顾。在社区照顾是指有需要及依赖外来照顾的弱势人士，在社区的小型服务机构或住所中获得专业人员的照顾。

40. **D** 社会策划模式有以下特点：①注重任务目标的实现；②强调运用理性原则处理问题；③注重自上而下的改变；④指向社区未来变化。

41. **D** 体验式学习技巧是指社会工作者可以根据互助小组成员的需要和问题，策划各种主题的结构化体验或指引性体验，由社会工作者或其他专业人士指导小组成员在工作和生活中处理和完成某项任务。

42. **C** 志愿者与正式聘用的社会工作者有明显差异，志愿者不是机构的正式员工，他们有很高的自主性和自发性，志愿者靠自己的热情、兴趣和能力，而不是根据机构正式岗位的要求参与服务。不要对志愿者做出过分要求，尊重志愿者的个人意愿，因此一味地劝导或者要求他们坚持到底显然不合适（A、B 选项错误）。同时志愿者希望受到尊重、支持和肯定，所以，抑制其不满情绪也不恰当（D 选项错误）。在这种情况下，社会工作者只有先找出原因，才能解决问题。

43. **B** 本题考查的是发掘和培育志愿者的技巧。招募志愿者时可以通过发布广告、张贴海报、散发传单等方式向社区或社会公开招募，也可以通过已有的志愿者或社区团体及组织进行招募（A 选项错误）。志愿者督导应因势利导，尊重志愿者的个人意愿，并尽量配合其能力、专长、兴趣、时间要求来安排服务（C 选项错误）。由于社会工作者是社会工作机构的服务主体，因此应该由社会工作者来确定服务目标和方向（D 选项错误）。社会工作者如果能够和志愿者经常有非正式的交流，有助于加强彼此之间的关系（B 选项正确）。

44. **D** 策略规划是达到目标的预定路径，策略规划的程序包括 3 个步骤，其中第三个步骤为运用 SWOT 分析法逐一分析实践该策略的可能性，选出一个或几个策略。即通过对各策略的优势（Strength）、弱点（Weak）、机会（Opportunity）和威胁（Threat）进行分析，比较得出较好的策略。

45. **D** 社会工作是以帮助服务对象为目的的活动，社会工作项目的效果评估也应当是以考查服务对象是否受益为出发点（A、C 选项错误）。本题中的“每天添个菜”项目从短期影响效益看，可以使贫困地区儿童每天能吃到肉，从长期影响来看，应该是提升了贫困地区儿童的健康水平。

46. **A** 社会服务项目的特征：一是明确而具体的目标。为了达到特定目标进行资源组合及活动，这些特定目标是指比较具体的、期望达到的状态。二是具有明显的时间周期特征。项目是在相对明确的时间段内达到目标的行动安排，常常表现为时间上的要求或周期性的限定。三是多个行动主体共同协调的活动。项目的运作需要涉及不同的社会成员和社会群体，通过集体努力以达到目标。

47. **B** 企业捐款动机中的公共关系：当一个公司将其利润中的相当部分用于捐款时，一般情况下是为了提升公司形象，表明自己是一个“有社会责任感”的企业，是为社会和民众尽义务的企业。这也是企业为了赢得良好声誉的策略。

48. **D** 评估是建立社会服务机构公共信任度的重要途径，而对机构的信任也是影响捐助人（包括政府和基金会）行为的最为重要的因素。公信力的评估指标：①资金的合理使用和动作；②服务和活动与组织使命和宗旨保持一致；③财务与信息的透明化；④规范的治理结构。

49. **D** 社会服务机构集多方资源和为社会服务的特点要求它必须在诸多方面做出交代，包括财政交代、政治交代、专业交代、服务交代和行政交代。根据题干，该机构在年报

中还需补充政治交代。

50. **D** 改革开放以后，随着市场经济体制的建立，我国社会福利行政体系的特点也发生了变化，主要表现在以下几方面：①强调科学发展观和“以人为本”的执政理念；②从政府主导向政府-社会合作的社会福利行政模式发展；③社会福利行政的专业化。

51. **D** 社会工作督导的主要对象有4种：一是新进入社会服务机构的社会工作者；二是服务年限较短、经验不足的初级社会工作者；三是在社会服务机构实习的学生；四是社会服务机构的非正式人员（主要是志愿者）。这些督导对象一般也被称为被督导者。

52. **D** 社会工作督导的原则：①有利于机构目标的实现；②支持与持续反思，即督导者要帮助被督导者提升知识和技巧，协助其持续反思个人价值观和专业价值观，还要为被督导者提供情绪支持，提高与性格因素高度相关的工作动机和士气；③促进自我完善。

53. **A** 志愿者督导应因势利导，尊重志愿者的个人意愿，并尽量配合其能力、专长、兴趣、时间要求来安排服务（A选项正确）。

54. **B** 督导在专业社会工作领域中的重要性：①促进服务机构的正常运行；②提高服务质量；③促进服务人员成长；④促进专业发展。提高服务质量是主要目的。

55. **D** 社会工作督导必须发挥其支持性功能，帮助被督导者增强自我功能，平衡其工作情绪，增强其工作信念，提高工作效能。

56. **D** 定量研究和定性研究是社会工作研究的两大范式。定量研究以假设演绎法为逻辑基础（A选项错误）。问卷调查、实验法是社会工作研究中定量研究的主要方法、观察法、访问法、个案研究则是定性研究的常用技术（B选项错误）。行动研究，由于其与社会工作实务的相契性而成为社会工作研究的特殊方法（不是独有方法，C选项错误）。社会工作的研究者是资料的收集者和分析者，可以是结果的应用者（D选项正确）。

57. **A** 信守研究的伦理：一是注意研究正当性，指研究者选择的研究问题是否具有必要性，只有真正必要研究的问题才是有意义的和被认可的。二是留意研究的应用价值。

58. **B** 实验设计旨在对影响因素进行控制，大致有标准实验设计、准实验设计和实地实验设计等几种类型。标准实验设计有前后测控制组设计（传统实验设计）、单后测控制组设计和所罗门四组设计等几种形式。其中，单后测控制组设计认为随机分配过程已消除了实验组和控制组最初的重要差异，后测所得的两组间差异反映了自变量影响。

59. **B** 非正式会话式访问、引导式访问和标准化开放式访问是定性研究的3种访问形式。非正式会话式访问没有预定的主题或文字资料，问题在访问进行中临时想起，研究者以不同问题从不同受访者处收集资讯，这种资料一般缺乏系统性或综合性。

60. **D** 在行动研究方法中，被研究者不是简单地作为研究对象，而是与问题有关的所有其他人员一起参与研究和行动，并将研究发现直接应用于行动，对问题情境进行全程干预，进而提高自己改变社会的实践能力。

61. **BCDE** 因郭某“比较要强，很少有人知道她孩子的事情”，社会工作者不应该在未和郭某商量的情况下把郭某的境遇发到微博，一定要尊重受助者的意见，故排除选项A；针对郭某目前的情况“2012年8月失去工作”可以采取选项B；针对“她学历不高，没有其他技术，求职屡屡失败”可以采取选项C；针对“她还有一个残障孩子，原由保姆照顾”“2013年初开始，由于家庭经济紧张，郭某自己照顾孩子，同时还要求职，压力很大”可以采取选项D；针对“近两个月郭某与丈夫关系也比较紧张”可以采取选项E。

62. **CDE** 社会工作者的直接服务角色包括服务提供者、治疗者、支持者、使能者、倡导者、关系协调者，间接服务角色包括行政管理者、资源筹措者、政策影响者、研究者。A 选项体现的是治疗者角色，B 选项体现的服务提供者角色。行政管理者是在社会工作过程中，社会工作者应该对该过程进行有效控制，同时必须对与助人相关的诸多资源、信息进行协调、安排和管理，以实现该过程的高效，且须特别注意避免出现伤害服务对象的意外。CDE 选项针对学生家长进行安排和管理，并且为网瘾学生信息建立分类档案，体现的就是管理者角色。

63. **ABE** 社会工作者对服务对象的伦理责任，包括对服务对象的义务，自我决定，知情同意，实践能力，文化能力，利益冲突，隐私和保密等。社会工作者要以服务对象的利益为重，以满足服务对象的需要为优先考虑，保护服务对象的合法权益不受损害。小王的做法主要体现在知情同意、服务对象义务、自我决定上，其他方面没有涉及。

64. **BDE** 遭受家庭暴力，是一个严重的危机。面对危机中的服务对象，首先要有效稳定服务对象的情绪，然后积极协助服务对象解决当前问题并提供支持。

65. **ABCD** 本题中小王夫妻俩结婚后都不喜欢做家务，体现了两人没有实现好由婚前到婚后角色的转换（A 选项正确），两人经常吵架体现了家庭关系调适的问题（B 选项正确），两人为了是否买车而吵闹甚至要离婚，体现了二人缺乏沟通技巧（C 选项正确），并且不能很好地解决双方之间的冲突（D 选项正确）。

66. **BCD** 认知行为理论的原则：①尊重个人的自我决定和信念。②帮助服务对象改变错误的认知，建立正确的认知。使其能够在正确认知的基础上成为自己的咨询者和帮助者，以达到调节和控制自己情绪和行为的效果。③在正确认知的基础上建立良好的专业关系，并鼓励服务对象形成积极的态度，以实现助人和自助的目标。

67. **ACD** 理性情绪治疗模式的治疗技巧包括非理性信念的检查和辩论。①非理性信念的检查技巧，即对服务对象情绪、行为困扰背后的非理性信念的原因进行探寻和识别的具体方法。选项 AD 即属于此类治疗技巧。②非理性信念的辩论技巧，即对产生服务对象情绪、行为困扰的非理性信念进行质疑和辨析的具体方法。

68. **BCE** 个案管理的实施原则：①服务对象参与。②服务评估。③服务的协调。④资源整合。⑤包裹式服务与专业合作。⑥评估与监督。

69. **ABD** 危机介入的特点：①迅速了解服务对象的主要问题。可采用开放式提问的方式帮助服务对象整理自己的想法和感受。②有效稳定服务对象的情绪。帮助阿芳缓解失去孩子的悲伤也很重要，然后积极协助服务对象解决当前问题并提供支持。有效评估阿芳的创伤程度可为进一步给予心理支持提供依据。

70. **ABC** 社会工作者在开展治疗模式的小组工作时，必须坚持和实施的原则有：①综合性原则，即综合运用精神病学、心理学、社会学和临床社会工作的知识和实务技巧，明确治疗的方向，设计和实践小组治疗的计划并控制小组的发展（A 选项正确）；②建构性原则，即带领小组组员建构和发展社会性的治疗关系，以替代原来的、有缺陷的社会关系网络（B 选项正确），并运用各种治疗方法，帮助小组组员学习新的行为，适应新的社会关系网络；③个别性与共同性相结合的原则。即设定每一个组员的个别性治疗计划，同时通过对所有小组组员个别性问题的综合分析，寻找小组共同成长的目标，实施整体性的小组治疗计划（C 选项正确）。

71. **DE** 鼓励性技巧：对某些比较内向，或者容易害羞的成员要给予支持，不要逼他们发

言，而是注意他们，投以鼓励的眼光，等他们获得了勇气再发言。对他们的发言，社会工作者可以重复他们的意见，对正确的方面给予积极的鼓励，树立起他们的信心和安全感。

72. **ABC** 在设计小组活动时，社会工作者应该掌握和考虑：①扣紧小组目标；②考虑组员的特征和能力；③小组活动的基本要素；④经验分享环节。

73. **ABDE** 社区工作的具体目标：①推动社区居民参与；②提高社区居民的社会意识；③善用社区资源，满足社区需求。④培养相互关怀和社区照顾的美德。

74. **ABC** 本题考查的是在社会工作准备阶段要做的工作：①确定主要任务、行动方案和介入计划（C 选项正确）。②确定介入策略和工作方法。③社会服务机构做好准备，包括人员、资金、支持体系等，如与辖区单位建立工作关系（A 选项正确），了解辖区的基本情况（B 选项正确）。在实施阶段，可以举办培训班、培育居民骨干等（DE 选项错误）。

75. **BD** 策划是指设计出行动的路径与详细具体的做法。而策划行动的路径就是策略规划，规划的具体做法就是方案计划。策略规划的程序包括 3 个步骤：第一步，采取“头脑风暴”方法让规划小组成员提出各种想到的策略。第二步，运用符合性、可接受性和可行性 3 个指标去评估上一阶段提出的每个策略，删除那些明显不可能的策略，即不符合目标、不被人们接受和没有任何可行性的策略。第三步，就保留下来的策略，运用 SWOT 分析法逐一分析实践该策略的可能性，选出一个或几个策略。

76. **CDE** 社会服务机构一般通过设立下列 3 个机制实现控制财务资源的目的，维持机构内的收支平衡。①会计系统和记录。记录机构内的收入、支出和付款，并加以统计，制作出每个月的财政收支报告（C 选项正确）。②财务控制。机构每个月都应列出每个项目每个月的总收入和支出（D 选项正确），以及该月累计的总收入和支出等资料来作为财政控制依据。③审计。机构每年都要将已核实的财政报告提交上级主管部门，或者以机构的年报出版，或在机构的网页上公布。一般而言，民间社会服务机构会聘用独立的会计或寻找志愿的审计人员核定机构每年的财政报告（B 选项错误，E 选项正确），以便对机构的财政进行监察，避免出现欺诈或假公济私等现象。“独立的会计”是强调会计不应该是隶属于会计事务所等营利机构的，或者为志愿者服务不收取费用的，不用必须是“注册会计师”，所以 A 选项错误。

77. **ABC** 社会服务机构利用公共关系方法，建立公众形象，可以在社会大众心中留下良好印象，让社会公众知道该社会机构的工作内容，并且可以获得赞助机构的好感。

78. **BD** 精神障碍人士的一般特征主要包括异常的心理和行为表现，以及分析和处理问题能力的障碍。

79. **ABE** 团体督导的技巧主要体现在以下几个方面：①须熟悉团体成员，并与之建立良好关系；②必须能引导团体成员集中注意力和向心力，认真倾听团体成员的表达，把握重点（A 选项正确）；③须尽量促使团体成员能自动自发和自由自在地提出问题、观点和建议；④须事先早有准备，但讨论时宜富有弹性地加以修正；⑤应敏锐地察觉团体成员的潜在感受，并加以适当地处理和引导，督导者应以温和、轻松、婉转以及幽默的方式，向团体成员说明和修正其共同出现的错误（C 选项错误）；⑥督导者应对“社会感情型”（感性）和“问题解决型”（理性）的成员所表现的观点善加引导与应对，并联结不同观点比较分析（E 选项正确）；⑦督导者应在讨论的每个段落做“段落

结论”（B 选项正确），并在结束时提出清晰和具体的归纳及结论。团体督导必须定期且持续地进行（D 选项错误）。

80. **ABCD** 问题和答案是问卷设计的核心，其设计应该注意如下几个技术要领：第一，开放式问题应注意空间大小，封闭式问题应关注答案的穷尽性和互斥性。穷尽性指答案包含所有可能性（如男女就包含了所有的性别类型，选项 A 正确），选项 CD 均正确，选项 E 没有穷尽；互斥性指不同答案并不交叉（如年龄段划分不应有交叉，选项 B 正确）。第二，问题语言应简短明了，避免“双重含义”与含混不清。提问不要带倾向性，对敏感问题注意提问方式。第三，题数适当。第四，问题应按序排列。

社会工作实务

试卷中一共 5 道案例分析题，出题比例最高的是第二章，4 道案例分析题均涉及；其次是第一章和第十三章，分别各有 2 道题涉及；有 1 道题考到第五章的知识点。

2013 年社会工作实务（中级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	小题数
第一章　社会工作实务的通用过程模式	18.2%	2
第二章　社会工作实务的通用过程	54.5%	6
第三章　儿童社会工作	0%	0
第四章　青少年社会工作	0%	0
第五章　老年社会工作	9.1%	1
第六章　妇女社会工作	0%	0
第七章　残疾人社会工作	0%	0
第八章　矫正社会工作	0%	0
第九章　优抚安置社会工作	0%	0
第十章　社会救助社会工作	0%	0
第十一章　家庭社会工作	0%	0
第十二章　学校社会工作	0%	0
第十三章　社区社会工作	18.2%	2
第十四章　医务社会工作	0%	0
合　计	100%	11

2013 年社会工作实务（中级）题目、章节和考点分析

题目	章节	考点
第一题第 1 小题	第五章第一节	老年社会工作概述中的老年人的需要及问题
第一题第 2 小题	第十三章第三节	社区社会工作的主要方法中的建立社区支持网络
第二题第 1 小题	第二章第二节	预估的基本步骤

（续）

题目	章节	考点
第二题第 2 小题	第二章第二节	预估的基本步骤
第三题第 1 小题	第一章第三节	通用过程模式中的 4 个基本系统中的行动系统
第三题第 2 小题	第二章第四节	直接介入的行动及策略
第四题第 1 小题	第二章第六节	结案时服务对象的反应及其处理方法中的服务对象的负面反应和结案反应的处理方法
第四题第 2 小题	第二章第六节	结案时服务对象的反应及其处理方法中的服务对象的负面反应和结案反应的处理方法
第五题	第一章第一节 第二章第三节 第十三章第二节	通用过程模式的理论依据中的人类行为与社会环境 计划中的服务计划的构成 社区社会工作的主要内容

考题中考生最需要掌握的是前两章，要把这两章内容吃透看熟，对内容理解性记忆，特别是在做案例分析题时，要纵观全书，综合思考，深入理解和把握。通过分析真题，把握出题的走向和考试思路，掌握分析答题技巧，才能够达到事半功倍的效果！

第一题

1. 该服务计划满足老年人：①经济保障需求，即社会工作者协助贫困老人得到经济补偿；②健康维护需求，即社会工作者请青年志愿者为生活不便的老人提供照顾。
   该服务计划未满足老年人的：就业休闲需求、社会参与需求、婚姻家庭需求、居家安全需求、后事安排需求、一条龙照顾需求等。
2. 建立社区支持网络：
   ①个人网络。具体做法是社会工作者集中服务对象个人现存的有联系且有支持作用的人员，动员与服务对象关系密切的重要人物提供支援，维持和扩大服务对象的社会关系和联系。
   ②志愿者联系网络。具体做法是社会工作者寻找和动员社区内或社区外愿意成为志愿者的大学生、社区党员和辖区单位的职工，通过合理配置，让志愿者和服务对象建立联系，提供帮助和支持。
   ③互助网络。具体做法是社会工作者为那些有共同问题和相同背景及兴趣的服务对象建立起朋辈支持小组或互助小组，加强同伴之间的支持，促进信息分享和经验交流，增强解决问题的能力。
   ④邻居协助网络。具体做法是社区社会工作者通过举办各种活动召集和推动邻居了解服务对象，强化邻里和服务对象之间的联系，发展互助性支持，有效减低正规服务的烙印效果。

第二题

1. 在本案的预估阶段，社会工作者还应从小美家庭层面收集以下资料：
   ①小美家庭成员的基本情况，小美的家庭成员主要包括父亲、母亲和小美三人。
   ②小美家庭的基本情况，如家庭收入较低、居住环境较差、母亲的身体不好等。

③小美家庭成员的角色和互动情况，包括小美父母之间、小美与父母之间的角色互动情况。

④小美的家庭规则，如遇到分歧或冲突时父亲说了算。

⑤小美家庭成员间的沟通方式，如父母之间很少沟通，父女之间交流很少等。

⑥小美的家庭关系，小美的家庭关系紧张，父母亲与小美之间关系不够亲密。

⑦小美家庭的决策和分工方式，小美的父亲负责挣钱养家，母亲主要负责照顾家里，小美则以学习为主，家里的事都是父亲一个人说了算。

2. 在本案的预估阶段，社会工作者还应从小美与环境的互动层面收集以下资料：

①小美的社会支持系统包括家庭、学校和社区，这些社会支持系统对小美的影响。

②小美所生活的环境对小美需要的满足程度，包括家庭环境、校园环境和社区环境对小美学习、生活和社会交往等需要的满足程度。

③小美对周围的环境资源的主观认知情况。

④小美的社会网络环境状况等。

第三题

1. 调解介入中可与社会工作者共同努力的行为系统：居委会、城管部门、“110”、工商部门。

2. 社会工作者应采取的直接介入策略包括：

①运用现有资源：与摊贩和打架的居民建立专业关系，动员居委会和亲戚邻居给予情感支持，城管进行长效管理，人大代表和媒体进行监督。

②危机介入：收集资料，对打架的居民和摊贩的问题初步认定，做出危险性判断，帮助解决问题，提供情感支持。

③小组活动：将他们组成平行沟通小组，换位思考，达成理解。

④调解服务：对居民与摊贩互动产生的问题进行分析，找出共同目标，协调资源满足需求。

⑤运用影响力。

第四题

1. 原因：不管是哪一种社会工作的介入和协助，服务对象在整个过程中都会感受到社会工作者的真诚与关注、尊重、接纳和肯定，这是专业社会工作对社会工作者的要求，也是专业关系的特质。但由于结案意味着社会工作专业关系的终止，意味着服务对象要回到自己的生活世界中，也意味着其后社会工作者与服务对象就要停止接触，服务对象不再有社会工作者的陪伴。因此，终止关系可能给他们带来“分离焦虑”等感受，表现为对这种即将到来的结案产生负面反应。

2. 处理方法：

①与服务对象小梅一起讨论他们对结案的准备情况。

②提前让服务对象小梅知道结案时间，早些做好心理准备。

③在结案阶段社会工作者小张要逐渐减少与服务对象小梅的接触，提醒小梅要学会自立，给小梅以心理支持，告诉她在有需要时社会工作者将继续提供协助。

④社会工作者小张也要估计一些可能会破坏改变成果的因素，预防问题的产生，继续提

供一些服务，并为小梅提供能够对她有帮助的资源系统的支持，待稳定了小梅的改变成果后，才结束专业助人关系。

⑤必要时安排正式的结案活动，让小梅分享自己的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。

第五题

层面	服务目标	服务内容
社区居民层面	促进参与，解决社区问题	①发动群众,通过告知、协商、共同行动和社区自治等，不断提升参与层次，促进居民改善认知与参与社区活动；②通过开展丰富的兴趣和互动活动改善社区居民的能力；③通过社区骨干的引领作用，促进社区居民模仿，提升参与的成就感
社区环境层面	整合社区资源，满足社区需求	①资源整合,人力、物力、财力、组织和文化的整合，重点是整合人力和组织，如志愿者、骨干、居委会、业主委员会和物业的资源；②资源共享，组织居委会人员到社工站进行培训；③资源流通，利用个案、小组和社区等工作方法进行介入
居民与环境互动层面	改善社区关系，提升社区意识	①社区策划与社区发展结合开展介入活动;②小组活动，发掘骨干，发展自助小组；③社区宣传与社区教育相结合，用展板、宣传栏和观看影片等工作方法进行宣传，加深居民归属感和认同感；④开展志愿活动，并进行督导工作

2014 年社会工作（中级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

试卷中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现：考题所占百分比最高的为第六章，有 11 道题，占 13.75%；其次为第五章，有 10 道题，占 12.50%；第七章和第八章各有 9 道题，均占 11.11%。所占百分比最低的章节为第四章和第十章，各有 5 道题，均占 7.50%。

2014 年社会工作综合能力（中级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作概括	10.00%	8	6	2
第二章　社会工作价值观与专业伦理	8.75%	7	5	2
第三章　人类行为与社会环境	8.75%	7	6	1
第四章　社会工作理论	7.50%	6	5	1
第五章　个案工作方法	12.50%	10	7	3
第六章　小组工作方法	13.75%	11	8	3
第七章　社区工作方法	11.25%	9	6	3
第八章　社会工作行政	11.25%	9	7	2
第九章　社会工作督导	8.75%	7	5	2
第十章　社会工作研究	7.50%	6	5	1
合　计	100.00%	80	60	20

1. **A**　专业社会工作的一般性定义：社会工作是以利他主义价值观为指导，以科学的知识为基础，运用科学方法助人的职业化的服务活动。社会工作在社会层面的目标是用科学方法解决社会问题，促进社会公正。
2. **C**　维持社会秩序主要就是针对当前我国由于社会结构、社会组织方式的变化，在社会转型中所产生的新问题、新矛盾所做的工作。C 选项中涉及的外来务工人员子女问题，即为新形势下的新问题，通过“提供课外辅导服务”可以给某外来务工人员以实际的帮助，而且会有助于社会稳定。其他三个选项中的工作对象均不属于“社会转型中产生的新问题、新矛盾”，所做的工作体现的是社会工作对促进社会和谐的社会功能。
3. **C**　专业方法的发展近年来突出表现为工作对象的拓展：近些年来，随着人类生存环境的恶化，社会工作也在介入自然环境保护。这样，社会工作的对象就在向所有与人类生活相关的方面扩展。
4. **A**　在社会工作过程中，社会工作的主体是服务提供者，社会工作者设计并引导助人过程的进行。由于社会工作者要考虑到受助者的需要和接受服务、共同改变的能力，所以不能把受助人视为纯粹被动的客体。实际上，受助者也是行动的主体，他也将自己的意识、目的和对社会工作者行动的理解带入接受服务的过程，并直接影响这一过程。因此，社会工作是社会工作者与受助者的互动过程，在这个过程中双方互为行动主体和客体。

5. **D** 支持者角色指社会工作者面对服务对象“受助者”，不但要提供直接服务或帮助，也要鼓励其在可能的情况下自强自立，克服困难，即“助人自助”。在这里，对服务对象的授权和增能是社会工作者支持者角色的重要组成部分。

6. **A** 医疗社会工作是针对患病者进行的服务工作（排除 B 选项），矫治社会工作是针对罪犯、有犯罪危险的违法人员、吸毒人员进行的服务（排除 C 选项），家庭社会工作是以家庭整体为对象的服务（排除 D 选项）。老程开展的服务，对象为居委会工作人员和社区居民，内容为精神疾病的基本知识，属于心理健康服务（A 选项正确）。

7. **A** 目前国际社会工作界把社会工作价值观归纳为 6 个方面：①服务大众；②践行社会公正；③强调服务对象个人的尊严和价值；④注重服务中人与人之间关系的重要性；⑤待人真诚和守信；⑥注重能力培养和再学习。

8. **C** 在专业实践中，社会工作者实践专业价值观要特别注意。自我决定与知情同意：自决权是个人尊严的体现，除非万不得已，即便是社会工作者出于好意，一般也不主张社会工作者自身代替服务对象做决定，因为这样做可能不利于服务对象发展自尊和挖掘潜能。

9. **C** 社会工作价值观的作用主要体现在保护服务对象的权益、促进专业的健康发展、促进社会服务机构的能力建设、维护社会正义。社会工作伦理强调三个基本原则：一是社会工作者要以服务对象的利益为重，以满足服务对象的需要为优先考虑；二是坚持专业价值高于个人价值；三是坚持专业伦理的权威性，并坚持自我约束。AB 选项并没有从根本上解决老年人要求落实惠民政策的诉求，违背了“以服务对象的利益为重”的原则，也不能促进社会服务机构的能力建设。D 选项没有满足“以满足服务对象的需要为优先考虑”的原则。C 选项符合以上原则，是解决问题的首要环节。

10. **D** 在专业实践中，社会工作者实践专业价值观包括对服务对象的尊重和包容：在服务过程中，社会工作者不应将自身的价值观强加于服务对象，更不应指责和批判服务对象的言行和价值观，也不能向服务对象发泄自己的负面情绪。社会工作者可以和服务对象共同分享与服务内容有关的个人感受和经验，以及社会工作专业对有关问题的看法，并提供尽力解决问题的建议，但社会工作者不得直接或间接迫使服务对象接受提出的意见或建议。

11. **D** 本案例中，小玲上初二未满 16 岁，从为了保护她健康成长的角度出发，她的监护人有权得知这一决定。在这一实务过程中，社会工作者要尊重小玲并与其一同商讨解决问题的办法，鼓励小玲继续完成学校的学习，同时帮助小玲及其母亲走出生活困境。

12. **B** 莫瑞把需要分为两大类：①第一需要，也称生理性需要，包括对食物、水、排泄、性和避免伤害等几种需要。②第二需要，又称心因性需要，包括与学习任务有关的需要（如条理、构造、守恒和获得等需要）和影响学生操作水平的一些需要（如成就和避免失败等需要），以及与人际关系有关的需要，即使人们结合起来的需要（如尊重、归属和援助等需要）及使人们分裂的需要（如排斥、侵犯、防卫和统治等需要）。

13. **B** 人类行为和社会环境相互影响，二者关系复杂，主要表现在：①人们要适应社会环境。②社会环境影响个人行为。一般来说，儿童和青少年的行为受当前社会环境的影响较大，而成年人受社会环境的影响相对弱一些。③社会环境和生物遗传共同对人类行为产生影响。④人类能够改变社会环境。由于人类具有很强的能动性，所以人类可以改变自然环境，也可以改变社会环境，领袖人物或者大众的一致行为，对社会环境

的影响作用巨大。⑤人类行为与社会环境关系的非平衡性，社会环境对人类行为的影响要大一些。

14. **A** 科尔伯格提出的3个水平6个阶段理论中，习俗水平包括2个阶段：第一阶段为寻求认可定向阶段，也称“好孩子”定向阶段，处在该阶段的儿童，个体的道德价值以人际关系的和谐为导向，顺从传统的要求，符合大家的意见，谋求大家的赞赏和认可，总是考虑到他人和社会对“好孩子”的要求，并总是尽量按这种要求去思考；第二阶段为遵守法规和秩序定向阶段。

15. **B** 按照埃里克森的人类心理－社会发展阶段，幼儿期（1～3岁）的主要冲突与任务是自主还是羞怯与疑虑；重要联系是父母；任务是在怀疑和羞怯中发展独立性。

16. **B** ERG理论把人的需要分为3类，即生存的需要、关系的需要和成长的需要（选项A错误）。ERG理论的主要特点是它并不强调需要层次的顺序，认为某种需要在一定时间内对行为起作用（选项B正确），而当这种需要得到满足后，可能去追求更高层次的需要，也可能没有这种上升趋势（选项C错误）。当较高级需要受到挫折时，可能会降而求其次。另外，该理论还认为，某种需要在得到基本满足后，其强烈程度不仅不会减弱，还可能会增强（选项D错误）。

17. **C** 划分正常行为和偏差行为的常用标准有内省经验标准、统计学标准、社会规范与价值标准和行为适应性标准。其中，行为适应性标准是指在正常情况下，人体维持着生理心理的平衡状态，人能依照社会生活的需要适应环境和改造环境。因此，正常人的行为符合社会的准则，能根据社会要求和道德规范行事就是适应性行为。如果由于器质的或功能的缺陷使个体能力受损，不能按照社会认可的方式行事，致使其行为后果对本人或社会带来不适，则被认为行为产生偏差。

18. **D** 弗洛伊德将人的性心理发展作为人的心理发展的基础。他将性心理发展分为5个阶段，即口腔期、肛门期、性器期、潜伏期和生殖器期。在不同的发展阶段以不同的方式获得性的满足，释放能量。

19. **C** 认知行为学派助人的一般过程是首先帮助受助人改变错误的认知，然后根据社会学习原理用正强化、负强化和示范的方式帮助受助人逐渐形成想要的行为，除去不想要的行为，并使受助人在这个过程中获得愉悦的体验。

20. **A** 人本主义在个案工作和小组工作中得到了广泛的应用。格拉斯曼（Glassman）和凯茨（Kates）以人本主义思想为基础提出了他们对小组工作的看法。他们认为小组过程是一个小组成员之间的民主过程。人本主义取向的小组工作允许小组成员利用小组寻求其个人发展，小组工作的目标是形成一个民主互助体系，在小组工作中要创造条件帮助小组成员充分表达自己的目标，并努力实现自己的目标。

21. **C** 存在主义社会工作在实践中强调个人的自由和责任。社会工作者必须明确，受助者的行为是可以改变的，社会工作者的作用就在于帮助受助者选择他们的目标，克服实现目标的限制。社会工作者要致力于将负面的因素转化为积极的正面因素。在实践中，社会工作者关注受助者的主观经验。

22. **D** 本题是从环境层面增强小王的权能，所以可以改变那些不利于个人权能发展的制度安排，告知其应有的权利、责任、需求及申诉渠道。

23. **B** 人本治疗模式是由美国心理学家卡尔·罗杰斯在总结自己的临床辅导经验后提出的。罗杰斯对如何与服务对象建立积极有效的辅导关系进行了专门的研究，认为这种

个案辅导关系需要具备真诚、同感和无条件积极关怀3项充分必要条件。

24. **A** 心理社会治疗模式的诊断包括3个方面：心理动态诊断、缘由诊断和分类诊断。心理动态诊断是对服务对象的人格的各部分之间的相互关系进行评估；缘由诊断则是对服务对象困扰产生和变化的过程进行分析；分类诊断是对服务对象问题的生理、心理和社会3个方面的影响因素做出判断。

25. **D** 有效的沟通行动必须具备的要素：一是有系统。社会工作者需要根据所处的介入阶段以及此阶段的目标和任务与服务对象沟通，这种沟通需要集中焦点、不节外生枝，同时又与整个服务介入过程紧密相连，做到层次分明、循序渐进。二是有反应。社会工作者需要给予服务对象及时的回应，鼓励服务对象积极表达自己的想法和意见，并让服务对象体会到社会工作者对他的关心和尊重，了解和分享社会工作者的经验和感受。

26. **C** 危机介入模式中提出了危机的发展阶段，一般可以分为4个阶段：一是危机发生。在这一阶段服务对象面对生活中的意外危险事件而无法控制自己的紧张和不安，无法有效应对意外危险事件，从而导致危机的发生。二是应对。危机出现之后，服务对象就会设法解决面临的困难。三是解决危机。在寻求应对危机的方法和途径的过程中，服务对象就会形成解决危机的方法，或者消极退缩停止解决问题的努力，或者积极面对形成新的有效策略。四是恢复期。危机产生之后，服务对象的身心处于极度的紧张状态，经过调适和治疗就会形成新的身心平衡状态。

27. **A** 认知行为治疗模式的特点：认知和行为因素结合，采用综合的方式开展个案辅导工作。认知行为治疗模式非常注重服务对象行为的改变和学习规律，在此基础上，结合人的内部信息加工的特点，把人的内部意识的变化过程也作为考察的内容。

28. **B** 米纽秦具体总结了病态家庭结构的基本方式：一是纠缠与疏离。家庭系统中各子系统之间的边界不清晰就会出现纠缠与疏离的现象。如果子系统之间的关系过分密切，称为纠缠。如果子系统之间的关系过分疏远，称为疏离。二是联合对抗。三是三角缠。四是倒三角。病态的家庭结构会妨碍家庭功能的正常发挥。

29. **D** 非理性信念的辩论技巧主要包括辩论、理性功课、放弃自我评价、自我表露、示范、替代性选择、去灾难化、想象。去灾难化是让服务对象尽可能设想最坏的结果，直接面对原来担心害怕的事件（灾难），从而使服务对象担心害怕中的非理性信念显现出来。

30. **A** 常见的四种小组工作类型：教育小组、成长小组、支持小组、治疗小组。支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组组员组成的，通过小组组员彼此之间提供的信息、建议、鼓励和感情上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。

31. **D** 常用的小组工作模式有社会目标模式、治疗模式、互动模式以及发展模式。社会目标模式主要运用于社区发展的项目或领域，其注重的是社会责任和社会变迁，强调培养公民的社会责任、社会参与社会行动。

32. **B** 开始阶段组员的一般特点：在小组的开始阶段，由于初入小组，组员往往不知道自己该做什么，故在心理和行为上容易出现矛盾、困惑和焦虑等问题。①矛盾的心理与行为特征。②小心谨慎与相互试探。③沉默而被动。④对社会工作者的依赖性。

33. **B** 讨论结束的技巧：当小组讨论进行到最后阶段，社会工作者需要对组员所提出的不同问题进行归纳，对组员所提出的各种意见和建议加以组织，形成结论。对小组讨论

所做出的结论必须详细、全面，并且对组员提出的主要意见要加以阐述、分析、评价和研究，并指出将要应用的方法。

34. **C** 小组工作的后期阶段也是小组工作的成熟阶段。经过了开始阶段的适应，转折阶段问题和需要的澄清及冲突的解决，组员对小组的满意度增加了，并且能自主地处理小组内部的问题。后期成熟阶段小组及组员的一般特点：①小组的凝聚力大大增强。②组员关系的亲密程度更高。③组员对小组充满了信心和希望。④小组的关系结构趋于稳定。

35. **A** 引导的技巧：讨论中有时出现你一言我一语，场面气氛热烈但又偏离方向的情况，此时会议主持人要用某种方式暗示讨论的方向，提示讨论的重点，或再次强调讨论的程序，从而保证讨论会正常有序地进行。

36. **C** 在旧版教材中描述小组工作的治疗有三种技巧：直接干预法、间接干预法和外在力量法。外在力量法是指借助小组之外的力量来影响组员和小组的做法。这些力量包括小组外的活动、与组员有显著关系的外部人员（如本题干中提到的老师和父母等）、组员所属的社会体系和社会环境。本方法在新版教材中已被删掉。

37. **A** 要完整地理解社区工作，不仅仅要把它看作一种服务，更要强调它是一种方法。作为一种工作方法，社区工作有其独特性，社区工作善于从社会结构、社会政策、制度和资源分配角度分析和处理个人问题，加上社会工作专业本身的特点就是关注在社会急剧变迁中弱势群体的权利，所以社区工作总是在关注问题，并且试图从根本上找出问题的症结，由此引发出对现存社会结构和政策的反思和评判，而不是一味地顺从。

38. **D** 社区照顾是社会工作者动员社区资源，运用非正规支援网络，联合正规服务提供支援服务与设施，让需要照顾的人士在家里或社区中得到照顾，过正常生活的活动。

39. **D** 评估需要的主要方法有参与性方法、社会指标方法、服务使用情况方法和社区调查方法。社会指标方法，即用社会或专业所认可的指标数字来推断出需要。

40. **A** 社会工作者在社区照顾模式中的角色主要有治疗者，辅导者和教育者，经纪人，倡议者。其中，倡议者为较为特殊的服务对象倡议和争取合适的服务；替照顾者向有关方面提出意见和争取改善措施；通过教育和培训，鼓励照顾者自主争取权益。

41. **A** 小组一开始，首先要与大家讨论小组的目标，订立大家共同认知的小组目标；要使大家清楚小组准备并且能够帮助他们实现什么样的目标。

42. **C** 地区发展模式的实施策略包括：促进居民之间的交流、团结邻里、社区教育、提供服务和发展资源、社区参与。社区教育主要解决的是居民对社区资源陌生、不熟悉或社区认同不足等问题，促使居民认识社区和关注社区事务。本题中通过社区教育增强“村改居”社区中的年轻人和外来务工人员对社区的认同感，通过活动达到促使居民认识社区、归属社区、关心社区的目的。

43. **B** 社区团体和组织在发展的过程中有时会因为过于关注任务目标而忽视了为成员提供互相了解和交流的机会，社会工作者可以提醒成员，让他们认识到民主、平等和开放的沟通不但能增加成员之间的了解和交流，同时也有助于有效地完成工作任务。

44. **D** 社会服务方案策划分为 4 个阶段：①问题的认识和分析阶段。②目标制订阶段。③方案安排阶段。④考虑服务的评估。

45. **A** 一个成功的领导者要让员工了解组织的工作方向和目标，必须能推动工作准则的建立，并使员工能够认同和执行。本题如果要求小刘完成目标就失去了“认同”，让小刘

修改目标就放弃了“执行”。题干指出“工作量标准由社会工作者、督导、机构主管共同讨论制定”，并且“已执行了三年”，可见该指标也是符合工作情况的，因此并无外请专家修订方案的必要。及时、主动与员工沟通、解释，使员工充分理解并积极合作，是最佳的选择。

46. **C** 方案的评估一般采用过程评估和效果评估。过程评估关注方案进行过程中服务对象和人数的变化，服务方案中必须完成的主要工作项目的完成情况、资源使用情况、经费支出情况和是否按照预定的日期进行。效果评估主要测量的是方案实施后所产生的效果。

47. **D** 社会服务机构主管可授权的内容包括：一是授权任务，即指派下属或员工完成多项任务；二是授予权力，一项授权任务必须拥有足够的职权来完成，如果只要求下属或员工完成某项任务，而不给予权力，不利于工作的开展；三是所授权力要进行明确的限制，强调这个权力仅限于从事某一特定任务。选项 ABC 均属于授权任务。

48. **A** 激励包括让那些既有能力又有意愿的成熟员工承担更多或更重要的工作；通过工作内容的扩展，降低员工对工作的倦怠；对于那些具有高度自主性和足够能力的员工，可以重新设计工作职位，让他能够有更高的自主性，自行决定工作的方法和步骤，由此来满足员工的高层次需求和提高其工作动力。

49. **A** 该公司的公关部主管要求在活动开展时派发订餐宣传单，很显然，这反映出该企业资助的最主要动机是市场营销。

50. **C** 社会服务机构集多方资源和为社会服务的特点要求它必须在诸多方面做出交代。题干中“机构履行社会责任和义务的情况”属于政治交代，“年度服务项目开展”属于服务交代，“社会工作者的工作表现”属于专业交代，“年度财务报告”属于财政交代。故该机构仍需在年度报告中补充的内容是行政交代。

51. **C** 社会工作督导的原则：①有利于机构目标的实现。社会服务机构的目标指明了服务的发展方向和对服务成效的期待，也是机构使命和愿景的具体表现。无论督导者还是被督导者都是社会服务机构的雇员，认同和实现服务机构的目标是督导过程的主要任务。②支持与持续反思。③促进自我完善。

52. **A** 团体督导的优点：①对每一位被督导者的服务个案，都会有大量的信息传递和不同观点的碰撞，可以矫正单一督导可能产生的偏见和盲点。②被督导者可以有机会向其他被督导同事学习如何处理他们的服务个案；可以有机会聆听、分享和学习其他被督导同事处理各种案主问题时的工作经验。③团体方式可以提供机会进行充分的角色扮演。④节省时间、经费和专业人力。

53. **A** 支持性督导的工作内容：①协助被督导者适应和处理服务工作中所带来的挫折、不满、失望和焦虑等各种情绪，增强被督导者的自我功能；②给予关怀和支持，让被督导者在工作过程中有安全感，并愿意尝试新工作；③协助被督导者发现工作成效，并能自我欣赏，激发被督导者的工作情绪和士气，并对机构逐渐产生认同感和归属感；④给予被督导者从事专业的满足感和价值感，促进其对专业的认同，进而愿意持续投身社会服务工作。

54. **D** 社会工作督导具有三大功能：①行政的功能，要求督导者在被督导者的招募与选择、被督导者的引导与安置、工作计划与分配、工作监督、回顾与评估、工作授权与

协调等方面担负指导责任；②教育的功能，要求督导者对被督导者完成任务时所需的知识与技能给予指导，协助被督导者实现专业上的发展；③支持的功能，要求督导者向被督导者提供心理和情感上的支持，促使被督导者感到自我的重要性与价值感，让被督导者能轻松面对工作。

55. **B** 督导者扮演多种角色：缓冲器角色、倡导者角色、机构变迁推动人。缓冲器角色的任务包括处理服务对象的申述；接受那些不满被督导者的决策而要求与更高层级谈话的服务对象的申请；保护被督导者，使其不必处理服务对象因其错误决策而产生的强烈情绪（本题为此种情况）；保护被督导者，使其不必承受因行政管理者不合理的工作量标准而产生的负担等。

56. **B** 建构主义强调不同人对同一问题的自我理解，注重服务对象的解读视角，同时强调研究结果是主体互动而达到的生成性理解，双方是伙伴关系，应共同参与解决具体问题的过程之中。

57. **A** 定量研究适用于研究问题已有大量资料、资料收集相对容易、需要探讨变量关系和宏观层面的大规模调查与预测等场合。如社会工作研究者可以根据既有最低生活保障对象的资料，剖析贫穷形成的原因，从而为政府完善政策提供依据；也可以收集居民对社区问题的关切程度，确定社区工作项目的切入点。选项 BCD 为微观层面的研究，属于定性研究。

58. **D** 可以通过众数、中位数和平均数等反映和描述观察值的集中趋势。平均数一般计算算术平均值，中位数就是变量按大小排列后最中间的观察值（若观察有偶数个，取最中间两数的平均值），众数就是出现次数最多的观察值。

59. **B** 封闭式问题应关注答案的穷尽性和互斥性。穷尽性指答案包含所有可能性，互斥性指不同答案并不交叉。

60. **C** 个案研究是对单个对象（如家庭、团体、机构、组织、社区、学校或群体等）的某项特定行为或问题进行探索研究。个案研究偏重于探讨当前的事件，强调对事件的真相和原因等方面进行深入、周详和历史的考察，了解其详细状况、发展过程及与社会环境的联系，提出处理问题的方法。寻找原因、提出策略、建构理论、协助发展和提升绩效是个案研究的目标。

61. **ACD** 社会工作者扮演着多种角色，其主要角色包括提供直接服务的基本角色和支持这种服务的拓展角色。社会工作者的基本角色包括服务提供者、支持者、倡导者和关系协调者。社会工作者的拓展角色主要包括管理者、资源筹措者、政策影响者和研究者。本题中小杨“统筹各项活动”扮演的是管理者的角色；“提供一对一上门探访服务”扮演的是治疗者的角色；“动员老人走出家门”扮演的是支持者的角色。

62. **DE** 社会工作中的服务对象也称受助者（或称之为案主），它指的是在社会工作过程中需要帮助的一方，是在正常的社会生活中遇到困难需要帮助来解脱困难的个人或群体。从形成过程的角度来看，服务对象可分为由于自己主动求助而形成的，和通过社会工作者的主动帮助而形成的。可以将服务对象按寻求服务时的意愿把他们分为自愿型服务对象和非自愿型服务对象两种类型。一个人（群体）愿意接受服务或帮助，就变成了服务对象。在社会工作实践中，基本生活有困难的人群是社会工作的主要对象群体，社会工作对他们来说既是服务也是帮助。

63. **ABC** 在专业实践活动中，社会工作者可从以下几个主要方面来实践专业价值观：①

对服务对象的接纳；②对服务对象的尊重和包容；③注重个别化原则；④自我决定与知情同意；⑤注重为服务对象保密的原则。在实践中，社会工作者应将服务对象看作是一个与自己有平等价值的人，是有潜力改变和有能动性的个体，要充分相信服务对象自身所具有的优势，并在工作过程中注意倾听服务对象的声音，将他们视为合作伙伴，确立与服务对象的民主工作关系。

64. **BC** 本题中社会工作者小赵面临的是人情与法制及规定的冲突问题。面对价值或伦理上的两难困境，尽管在实践中并不存在标准的公式可以套用来解决问题，但是，作为一名理性和负责任的社会工作者，他（或她）应该系统和谨慎地思考并做出价值上的抉择，在行动上遵循一些基本的步骤以确保自身了解伦理上的问题，尽可能地保护服务对象的权益。小赵最适合的做法是向父亲说明自己的工作职责，同时可以向养老院申请回避参与对老李的评估。如果老李评估合格应让其入住，若不合格，再劝他入住其他养老院。

65. **AC** 人类行为的特点主要有适应性、多样性、动态性、指向性、可控性和发展性。题中小天由开始的倍感压力和不知所措，到后来经过学习和调整，慢慢胜任工作，体现了人类行为的适应性和可控性。

66. **ABC** 平卡斯和米纳罕将人们生活于其中的社会环境分成 3 类，即非正式的或原生的系统（如家庭），正式系统（如社区），社会系统（如学校等）。从系统理论的观点来看，人都生活在系统之中，但是一个人能否与其所生活的系统形成积极的互动关系，则直接决定着一个人的生活状态。系统取向的社会工作不是单独地面对某个个别因素对个人的影响，而是将人与环境纳入系统的整体。这样，社会工作的干预就是对整体系统的干预，如从家庭层面入手来解决个人所面对的问题。

67. **BD** 个案管理的特点：①服务对象遇到多重问题。他们所遭遇的问题复杂，需要多位专业人员的服务才有可能解决；②他们在获得和使用潜在的助人资源方面有特殊困难。如果服务对象只存在单纯的问题或障碍，而在获得和使用资源方面没有困难，则不需要接受个案管理的服务。本题中“李女士是单亲妈妈，而且又面临失业”，说明服务对象遇到多重问题；“社会工作者为李女士找到心理调适、儿童抚育和职业训练等方面的专业人士提供帮助”是为服务对象获得完整的服务。

68. **CE** 同理，即社会工作者把自己置于服务对象的处境中，从服务对象的角度体会、理解和设身处地地体验对方的各种内心感受，做到感同身受。

69. **AD** 通常在结束阶段，服务对象面对专业服务的结束都会出现不同程度的心理矛盾。为了帮助服务对象顺利面对服务工作的结束，社会工作者需要做好以下 4 项工作：一是预先告知服务对象，让服务对象对结案做好准备；二是巩固服务对象在以前服务工作中获得的改变和进步；三是帮助服务对象进一步探讨影响问题解决的因素，为结案之后独立面对问题做好准备；四是鼓励服务对象表达结案时的情绪，与服务对象一起探讨结案后的跟进服务。结案时可以采取不同的形式，其中之一是直接告诉服务对象。

70. **ABDE** 在解决冲突时，社会工作者可以运用以下具体措施：一是帮助组员澄清冲突的本质，特别是澄清冲突背后的价值观差异；二是增进小组组员对自我的理解，如运用角色扮演的方法，复制或重现类似冲突情境，以增进自我了解和对他人处境的敏感度；三是重新调整小组规范和契约；四是协助组员面对和解决由冲突带来的紧张情绪和人际关系紧张；五是运用焦点回归法，即将问题抛回给组员，让他们自己解决。

71. **ABE** 社会工作者在转折阶段的工作重点在于处理小组冲突。具体来说就是：①处理抗拒行为。②协调和处理冲突。③保持组员对整体目标的意识，可带领组员重温小组目标（A 选项正确）。④协助组员重新建构小组（B 选项正确）。⑤适当控制小组的进程（E 选项正确）。

72. **AB** 促进组员沟通的技巧包括：①提醒组员相互倾听。②鼓励组员相互表达。社会工作者要鼓励组员积极表达自己的感受，接纳他人的感受。③帮助组员相互理解。④促进组员相互回馈。组员发言后，社会工作者应鼓励组员之间的分享与给予回馈。回馈后也可鼓励发言者再次回应。⑤示范引导。

73. **BCDE** 提高社区居民的社会意识：社区工作的一个重要任务是让社区居民认识到，反映和表达自己的意见是其拥有的权利，而个人也有责任去履行自己的义务，关心社区问题，改善社区关系，使社区资源和权力得到相对均衡的分配。社区工作也提醒居民认清个人存在的问题的本质，强调这些问题并不完全是个人问题，而是与整个社会的政治、经济、文化及阶层结构有关。

74. **CD** 关于需要的类型，英国学者布赖德肖（Bradshaw）归纳总结出 4 种：①规范性需要。②感觉性需要。当个人被问及是否需要某一特定服务时，其反应就是感觉性需要。这是假定从个人受访的自我陈述中，可以反映出个人期望的需要和想要的服务。在社区中，当大部分居民感觉到某些需要与期望不能满足，并把它们说出来时，那便是居民的感觉性需要。③表达性需要。④比较性需要。此类需要的认定是针对某种特征所做的比较，如果一些居民获得服务，但另一些条件相似的居民却没有得到同样的服务，后者便会产生新的需要。题干中王大爷的表达属于感觉性的需要，李大妈的表达属于比较性的需要。

75. **BCD** 训练的范畴应该兼顾认知层面、情感层面和行为层面。认知层面是指对资料的认识和分析能力，情感层面是指对团体和组织的归属感以及对公民权利的认同，行为层面指的则是人际关系技巧和组织技巧的运用。

76. **ACD** 项目管理对于社会服务的意义：一是明确目标，使服务活动更趋理性化。二是合理使用资源。三是激发社会服务机构人员的能力。用项目管理的方法作为评价工作效果和检查工作的标准，可以提高各级行政和专业人员的工作自觉性、业务技术水平及人性化管理水平。四是通过社会服务项目管理可以更加客观地跟踪检查各项社会服务的进程、质量、效果和存在的问题。

77. **DE** 过程评估关注方案进行过程中服务对象和人数的变化，服务方案中必须完成的主要工作项目的完成情况、资源使用情况、经费支出情况和是否按照预定的日期进行。效果评估主要测量方案实施后所产生的效果。

78. **AE** 团体督导的技巧主要体现在团体督导会议的主持过程中，大致有几个方面：①督导者须熟悉团体成员的姓名和性格，并与之建立良好关系。②督导者必须能引导团体成员集中注意力和向心力。③督导者须尽量促使团体成员能自动自发和自由自在地提出问题、观点和建议。④督导者必须事先早有准备，但讨论时宜富有弹性地加以修正。督导者必须使讨论过程有进度地发展，不宜在同一主题上停滞太长时间。⑤督导者应敏锐地察觉团体成员的潜在感受，并加以适当的处理和引导。

79. **ABCD** 社会工作督导的教育性功能：①教导有关“服务对象群”的特殊知识，如老年人面临老化时期价值态度会转换，要发展更乐观的态度，将那些鄙视、厌恶和绝望等

负面印象转化成能表达老年人的优点和自我价值的陈述。②教导“社会服务机构”的知识。③教导有关“社会问题”的知识，如这些问题的原因，国家、社会和社区对特殊社会问题的干预政策。④教导有关“工作过程”的知识，如助人的有关技术，为什么机构会采用这种特殊的介入方法。

80. **BDE** 项目总结是基于项目计划书而推进的实务工作的总结，研究者必须详细报告项目过程实际执行的工作任务（选项 E 正确）。服务效果部分则呼应工作目标，是社会工作实务的核心追求，应该在总结研究报告中进行专门的、较详尽的说明（选项 D 正确）。讨论和建议是研究者基于对整个实务过程的反思而对社会工作者、社会工作机构、其他专业服务机构、实务本身等提出的完善思路（选项 B 正确）。

社会工作实务

试卷中一共 4 道案例分析题与 1 道方案设计题，共 9 道小题，出题比例较高的章节是第三章、第八章和第十章，各有 2 道小题；有 1 道小题的是第二章、第五章和第十三章。

2014 年社会工作实务（中级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	小题数
第一章　社会工作实务的通用过程模式	0%	0
第二章　社会工作实务的通用过程	11.1%	1
第三章　儿童社会工作	22.2%	2
第四章　青少年社会工作	0%	0
第五章　老年社会工作	11.1%	1
第六章　妇女社会工作	0%	0
第七章　残疾人社会工作	0%	0
第八章　矫正社会工作	22.2%	2
第九章　优抚安置社会工作	0%	0
第十章　社会救助社会工作	22.2%	2
第十一章　家庭社会工作	0%	0
第十二章　学校社会工作	0%	0
第十三章　社区社会工作	11.1%	1
第十四章　医务社会工作	0%	0
合　计	100%	9

2014 年社会工作实务（中级）考点分析

题目	章节	考点
第一题第 1 小题	第十章（旧版教材）	社会救助社会工作的理论基础中的贫困产生的原因分析
第一题第 2 小题	第十章（旧版教材）	社会救助社会工作的主要方法

（续）

题目	章节	考点
第二题第 1 小题	第二章第一节	接案时收集资料的主要方法
第二题第 2 小题	第五章第二节	老年特殊问题的处理中虐待和疏于照顾问题
第三题第 1 小题	第三章（旧版教材）	儿童小组工作中的亲子沟通平行小组
第三题第 2 小题	第三章（旧版教材）	亲子沟通平行小组内容的选择和设计
第四题第 1 小题	第八章第一节	矫正对象的需要
第四题第 2 小题	第八章第一节	矫正对象的问题
第五题	第十三章第三节	社区社会工作主要方法中的居民能力建设

本年考题部分答案都可以直接在指定教材中找到相应的知识点，再结合具体案例加以描述。第一题和第三题均涉及旧版教材的内容，新版教材已经将这一部分删除了。因此对于考生来说，这两道题的参考意义已经不大了，可以忽略不做。但是为了保持题目的完整性，我们仍然将这两道题列入试卷并给出答案，供学有余力的考生参考。

第一题

1. 该地区申请享受低保待遇家庭数量较多的原因主要有：
   ① 个人因素。有人认为贫困的产生是与社会成员个人的素质相关的。这种观点认为社会给成员提供的机会是均等的。如果一个人陷入贫困的境地，则应归咎于自身素质和能力的不足，大多是因为经济失败、遗传基因、道德品质和家庭环境等因素。案例中有人认知出现了问题，觉得自己学历低，没技术，找不到工作。
   ② 社会因素。这个观点认为社会结构和社会制度的不合理造成了贫困，比如社会结构转型，行业调整导致了社会成员的失业，造成了个人与家庭的贫困。
   ③ 文化因素。主要是指贫困文化对于社会成员个人、家庭和群体的影响。贫困文化在贫困群体之间通过交往而得到加强，形成文化的代际传递，并形成贫困群体的一些共同特征。由于贫困文化的代际传播，出现了有的家庭两代都申请的现象。还有“等、靠、要”的不良思想的传播，都会使他们产生不劳而获的思想，从而导致申请低保人数增加的现象。
   ④ 环境因素。造成贫困的原因可能是个人因素，也可能是贫困群体的居住环境因素。环境不允许或者没有为穷人改变自身状况提供机会和资源。该地区经济社会发展相对滞后会影响该地区居民的就业。
2. 从提升服务对象能力的角度，社会工作者可以开展的服务包括：
   ① 运用个案工作的方法。协助社区居民重新认识、分析面临的处境和造成困难的原因，提升其信心，使其认识到自己有能力通过自己的劳动创造财富，从而改变不劳而获的消极观念。
   ② 运用增能理论，开展发展性和支持性小组工作。通过协助社区居民寻找社会资源，扩大社会交往，构建新的社会支持网络和互动体系，发挥自身潜能和资源优势，增强自身对抗环境和解决问题的力量。
   ③ 开展职业技能培训服务。社会工作者应积极为社区困难群体寻找就业信息，提供培训机会，向社会用人单位积极推荐，维护困难群体的权益。

④ 联合社会组织的力量。比如，青年志愿者组织可以服务那些留守的孤寡老人，妇联组织可以为贫困妇女和儿童提供帮助等。

第二题

1. 社会工作者在本案例中运用了家访、询问、观察、向服务对象的相关人进行咨询和利用已有资料等收集资料的方法。
2. 案例中老人受到虐待和疏于照顾问题的类型及行为表现包括：
   ① 身体虐待。王老先生手臂上有多处瘀青，问其原因沉默不答，表情紧张。老人表现出对受伤非常警惕和紧张，说明其正处于高风险情境之中。
   ② 情感或心理上的虐待。用语言或非语言的方式让老人遭受精神上的痛苦，包括用言语攻击、威胁、恐吓或骚扰老人，还包括把老人当孩子对待，或者有意断绝老人与他人的社会接触。儿媳觉得老人不做家务，不讲卫生，常常为此打骂老人。儿子出差时，儿媳还经常将老人反锁在家中。
   ③ 经济虐待。不恰当地使用老人的经济资源、个人财产或其他有价物品，包括伪造支票或法律文件。老人将退休工资都交给了儿媳，身上没有任何零花钱。
   ④ 他人疏于照顾。主动或被动地未满足老人身心健康的需要，包括未能充分满足老人在饮食、居住、穿衣、医疗照顾和身体保护等方面的需要。老人的个人卫生差，居住条件也不卫生。
   ⑤ 自我忽视。老人没能充分照顾自己又没有其他的照顾人，由于缺乏自我照顾，自我忽视会危及老人的身心安康。王老先生的房间杂乱无章，身上衣服泛黄并发出异味，多日未换洗。

   【解析】第 1 小题涉及接案时收集资料的主要方法。收集服务对象资料的方法有很多，主要包括：亲自向服务对象进行询问；向服务对象的相关人进行咨询，如为服务对象进行过治疗的医生、给服务对象提供过帮助的人等；查阅服务对象的档案记录；进行家访等。结合本案例，“社会工作者在一次走访中发现王老先生独自在家……”属于家访的方法；“交谈中社会工作者了解到，王老先生与儿子一家同住……”属于亲自向服务对象进行询问的方法；“社会工作者观察发现，王老先生的房间杂乱无章……”属于观察的方法；“社会工作者向社区居委会进一步了解情况，得知王老先生今年 80 岁……”属于向服务对象的相关人进行咨询和利用已有资料的方法。

第三题

1. 与原小组计划相比，调整后的亲子沟通平行小组的优点有：
   ① 父母参与的中介角色对子女学习各种技巧有很大的帮助。由于父母清楚地了解小组的内容，在子女学习上他们可以发挥提醒和鼓励作用，并协助子女在家完成实践练习。
   ② 由于双方都参加亲子教育服务活动，从中会让子女感受到父母也愿意努力学习改善关系，而彼此在服务活动过程中的改变和进步都会成为对对方的鼓励，从而增强双方处理冲突和解决问题的信心。
2. 结合本案例亲子沟通平行小组主题内容的选择和设计：
   A：学会认真聆听
   B：我眼中的父母

C：跨组训练：知己知彼

D：心平气和之道

E：学会情绪管理

第四题

1. 本案例中张某的服务需要包括：

① 基本生存条件的需要。需要能维持他基本生活所需的经济收入或最低生活保障救助，需要维持其基本生活所需的住房条件，需要维持身体健康的卫生医疗待遇。

② 教育和就业权益的保障需要。张某需要通过自身能力来维持基本生存条件，所以对其教育和就业权益的保障显得尤为重要。

③ 再社会化的服务需要。张某需要接受社会工作者在思想教育、心理辅导、行为纠正、信息咨询、就业培训、生活照顾以及社会环境改善等方面提供的服务，使他消除犯罪心理结构，修正行为模式，从而能适应社会生活。

2. 在本案例中，社会工作者进行个案管理时需要注意的问题包括：

① 加害社会与加害他人的行为使其较难取得社会民众的同情。张某假释回家，与其父母和兄嫂同住，但矛盾冲突不断，家庭关系十分紧张。社会上的一般民众，甚至一些亲人，都鄙视和厌恶他，不会像对待社会工作其他领域的服务对象一样给予同情和帮助。

② 社会功能缺失的严重程度，增加其功能恢复与重建的难度。张某没有固定工作，仍然单身一人，多次尝试找工作，但因文化程度低，没有专业技能等原因未能成功。并且，在其服刑期间社会已经发生巨大变化，但是张某并没有增加相应的能力来应对这种变化，社会功能严重缺失。

③ 受刑者的身份使其处于社会资源网络的边缘地位。张某身份的特殊性使他无法获得或很少得到一般社会民众可以得到的经济、物质和社会保障资源。在生活、教育、就业、卫生、住房、家庭婚姻和社会交往等方面，张某都将面临比一般社会民众更大的压力。

第五题

提升 3 个方面能力的具体目标和主要实施策略：

① 认知和思维能力的培养。主要表现在 4 个方面：能够掌握社区生活和共同问题的知识和资料；能够理解资料的相互关系，批判地分析问题；能够引申和推理；能够进行分析和评价并提出创新的建议。

② 行为和技巧能力的培养。社会工作者采取的方法：肯定模仿学习的重要性；社会工作者可以采取个别训练和督导的方式，即根据居民个体的水平和兴趣，设计训练内容；也可以采用示范、录像带、心理预习、自我引导和复习等方法，帮助居民学习公开演讲、协商和游说等复杂技巧。

③ 情感和价值观的培养提升。社会工作者需要从感受、兴趣、态度取向和价值观 4 个方面下功夫，改变他们对参与、社会正义和居民权益的感观及价值取向，也可以通过行动反思的方法澄清价值观，分享个人经历和感受，引起居民的共鸣，并巩固“服务社区”的精神。

2015 年社会工作（中级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

本年考试中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现：考题所占百分比最高的为第六章和第七章，均有 10 道题；其次为第五章、第八章和第一章，第五章和第八章均有 9 道题，第一章有 8 道；所占百分比最低的章节为第十章，有 6 道题。

2015 年社会工作综合能力（中级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作的目标、要素及主要领域	10.00%	8	6	2
第二章　社会工作价值观与专业伦理	8.75%	7	5	2
第三章　人类行为与社会环境	8.75%	7	6	1
第四章　社会工作理论	8.75%	7	5	2
第五章　个案工作方法	11.25%	9	7	2
第六章　小组工作方法	12.50%	10	7	3
第七章　社区工作方法	12.50%	10	7	3
第八章　社会工作行政	11.25%	9	7	2
第九章　社会工作督导	8.75%	7	5	2
第十章　社会工作研究	7.50%	6	5	1
合　计	100.00%	80	60	20

1. **C**　我国对社会工作有 3 种不同的理解：普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。社会工作是一种体现社会主义核心价值理念，遵循专业伦理规范，坚持“助人自助”宗旨，在社会服务、社会管理领域综合运用专业知识、技能和方法，帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区，整合社会资源，协调社会关系，预防和解决社会问题，恢复和发展社会功能，促进社会和谐的职业活动。这一解释从基本要素、工作方法及功能的角度对社会工作进行描述，比较具体地说明了社会工作的内涵。它指的主要是专业社会工作。
2. **D**　当一个人或一个群体遇到困难时，社会工作者施以援手，通过增加知识和学习技能等方式使个人得到发展，实现自己的人生目标。在现代社会，增加人们的知识和技能、增强个人克服不利因素的能力、提高个人与社会协调的能力都在发展之列。
3. **B**　自改革开放以来，我国的社会工作表现出政府积极探索、社会工作教育率先发展、行政性社会工作与专业社会工作并存、专业社会工作不断发展的特点。
4. **B**　社会工作者依自己的助人价值观去设计和实施助人活动，似乎这是一个以社会工作者为主的过程，但实际上不尽然。由于社会工作者要考虑到服务对象的需要和接受服务及共同改变的能力，所以不能把服务对象视为纯粹被动的客体。实际上，服务对象也是行动的主体，他也将自己的意识、目的和对社会工作者行动的理解带入接受服务的过

程，并直接影响这一过程。因此，社会工作是社会工作者与服务对象的互动过程，在这个过程中双方互为行动主体和客体，双方是一种平等关系。

5. **A** 社会工作者面对服务对象（受助者）不但要提供直接服务或帮助，也要鼓励其在可能的情况下自强自立和克服困难，即“助人自助”。因此，社会工作者应该成为服务对象积极反应的支持者和鼓励者，并应尽量创造条件使其能够自立或自我发展。对服务对象的授权和增能是社会工作者支持者角色的重要组成部分。

6. **D** 医务社会工作者可以帮助患病者有效连接医疗资源；在医治过程中帮助建立良好的医患关系，促进医生与患者之间的良好合作。此外，社会工作者还可以在具体的医疗过程前后帮助患者建立与社区之间的良好关系。在公共卫生政策实施和宣传方面，社会工作通过重视心理和社会因素而发挥着重要的作用。

7. **B** 社会工作价值观的形成既是历史的产物，也是时代变迁的结果。它一方面反映了文化传统对专业实践和理念的影响，另一方面也反映了福利制度的演变对专业伦理的重塑。

8. **D** 社会工作难题处理基本原则中的差别平等原则是指社会工作者在实践中既要以平等的方式对待服务对象，同时又要注重服务对象的差异，在助人过程中充分把握好平等待人和个别化服务的理念。小王在服务的过程中根据老年人不同的年龄、性别、健康状况和性格特点等有意识地设计和提供个别化的服务，以满足不同老年人在心理、精神和人际互动等方面的需要，从而促进老年人身心健康发展。

9. **B** 案例中小王应当遵守伦理守则中的正直原则。社会工作者在服务中始终秉持正直的原则，坚持服务的导向，将服务对象的利益放在第一位，注重公平与正义，不断履行专业伦理的基本规定，以保障服务对象的基本权利和需要。同时还要本着服务的原则为老张服务，通过提供专业的服务来改善服务对象的福祉，促进服务对象的能力发展。

10. **A** 社会工作者对服务对象的伦理责任包括以下 6 个方面：① 对服务对象的承诺/负责。② 尊重服务对象的自我决定。③ 使服务对象知情同意。④ 相信服务对象的能力。⑤ 具有文化敏感性。⑥ 保护服务对象的隐私和保密性。案例中小赵在得知此情况后应该本着尊重服务对象的自我决定原则与服务对象探讨这个问题。

11. **C** 社会工作专业伦理的作用：① 评判专业服务是否适当；② 保障服务对象的权利；③ 减轻社会工作者伦理抉择上的压力及两难；④ 帮助社会工作者自我反思及价值澄清；⑤ 奠定社会对社会工作信任的基础。本题中督导帮助社会工作者减轻伦理抉择的压力及两难，促进其提供更加适当的服务。

12. **C** 埃里克森的人格发展学说将人的发展分为 8 个阶段。成年中期（40 ~ 65 岁）的主要矛盾是繁殖还是停滞。

13. **D** 同辈群体的形成大部分出于偶然性因素，随着年龄的增长，同辈群体形成的主动选择性变得越来越多。选项 A 的说法过于绝对，年龄增大，个体开始有选择地选择同伴。伴随着个体的成长，同辈群体在不同的社会系统中扮演着不同的角色，这种角色的多样化对群体成员来说具有多种意义，选项 B 错误。同辈群体是由年龄、性别、志趣、职业、社会地位及行为方式大体相近的人所组成的一种非正式的群体，选项 C 错误。同辈群体对个体的认知发展、行为塑造、情绪表达、精神追求及支持系统均有直接影响。

14. **D** 案例中环境的改变导致小培全家出现行为的不适应，说明社会环境对个体行为有影

响。小培全家均出现了适应问题，这说明遗传因素对个体的行为也存在影响。

15. **B** 家庭成员间互相尊重、平等交流，对子女既有约束，又有鼓励，构成民主型家庭教养模式。这种教养模式下的孩子容易形成自尊、自信、自律性强、具有创造性、社交能力强和具有成就动机等良好社会适应性的个性特征。

16. **A** 科尔伯格提出了 3 个水平 6 个阶段理论。在惩罚与服从定向阶段，儿童根据行为的后果来判断行为是好是坏及严重程度，他们服从权威或规则只是为了避免惩罚，认为受赞扬的行为就是好的，受惩罚的行为就是坏的。

17. **B** 考查皮亚杰的认知发展阶段论。具体运算阶段的儿童开始具备守恒的概念，能够知道同样的两杯饮料不会因倒在不同大小的杯子里而存在差异。形式运算期是在 12 岁以上。

18. **B** 弗洛伊德认为人格由本我、自我和超我 3 部分组成。本我是人格中最原始、最模糊和最不易把握的部分。而自我在人格中代表理性和审慎，并对本我和外界之间进行调解，它来自个体与环境的交互作用，它合乎逻辑，受现实原则支配。而超我是道德化的自我。当人格失调时，就说明本我与外界环境之间失调，这时就需要对自我进行强化，达到合乎逻辑，符合现实原则。

19. **C** 生态系统理论把人的发展看作是持续地适应环境，并与环境的众多层面进行系统交换的过程。人能改变环境，也能被环境所改变，在人与环境之间形成交互性适应（reciprocal adaptation）。而社会问题的出现则降低了这种交互适应性。如贫困和社会排斥等社会问题直接导致贫困人口和被排斥人群与社会环境互动的能力降低。个体与环境之间存在着相互作用，所有的生态系统都是随着时间的变化而变化的。

20. **D** 存在主义社会工作强调个人生命的意义，强调个人的内在价值，认为包括个人痛苦的经历都是有意义的。社会工作者要致力于将负面的因素转化为积极的正面因素。在实践中，社会工作者要关注服务对象的主观经验。

21. **C** 增强全能理论是指增强人的权利和能力。增强全能取向的社会工作认为，个人需求不足和问题的出现是由于环境对个人的压迫造成的，社会工作为受助人提供帮助应该着重于增强受助者的权能，以对抗外在环境和优势群体压迫。社会工作者要重视受助者的能力，确认受助者是积极的主体。

22. **C** 人本主义理论认为每个人都可以自己做出决定，都有着自我实现的倾向。只要给求助者提供适当的环境，他将有能力改变自己和他人的看法，调整和控制自己的行为，从而达到良好的主观选择与适应。案例中小王通过尊重每一位老人，为他们提供适当的环境，从而使他们体验到自己的内在价值与能力。认知理论更多的是改变求助者的认知，精神分析则是通过自由联想和梦的分析等方法来改变受助者的状况。

23. **D** 个案管理是一种提供服务的方法，它是由专业社会工作者评估服务对象及其家庭的需求，并安排、协调、监督、评估和倡导一套包含多种项目的服务，以满足特定服务对象的复杂需求。

24. **A** 所谓非理性信念是指那些把特定场景中的经验绝对、普遍和抽象化之后与实际情况不符的想法和观点。所谓绝对化是指服务对象对自己的要求过高，希望自己的生活完美无缺；普遍化是指服务对象把自己对某件或者某些事情的看法概括为所用事物的普遍特性，如经历几次失败之后，认为自己天生就是笨；而抽象化是指服务对象把具体场景中得出的经验抽象为一般的准则。选项 A 是一种绝对化要求。

25. **B** 社会工作者治疗者角色是站在“病理学”的角度，认为服务对象出了问题、有行为偏差，因而需要帮助和矫正。治疗的目的是系统地影响服务对象的人际互动或内在心理功能，控制或减轻问题的症状。

26. **A** 家庭成员之间通过第三方实现相互沟通交流，这样就把第三方带入两人的互动关系中，这种现象称为三角缠。

27. **C** 对质，即社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。澄清，协助服务对象了解其经验的详细内涵，主要涉及挖掘出过去对现在的心理现象的影响。同理（同感），即社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的想法和要求。

28. **A** 直接影响则是社会工作者通过直接表达自己的态度和意见促使服务对象发生改变，如社会工作者直接表达自己不同的看法，直接指出服务对象某种行为可能带来的不良后果等。

29. **C** 缘由诊断是对服务对象困扰产生和变化的过程进行分析。如服务对象的困扰是什么时候产生的、有什么重要的影响事件、在服务对象的成长过程中有什么样的变化等，是对服务对象个人历史的考察。

30. **D** 有 4 种类型的小组：① 教育小组被广泛地应用于社区、学校和医院等场所。②支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组组员组成的。③ 成长小组大多运用于各类学生及边缘群体的辅导工作，旨在帮助组员了解、认识和探索自己，从而最大限度地启动和运用自己的内在资源及外在资源，充分发挥自己的潜能，解决所存在的问题并促进个人正常健康地发展。成长小组的焦点在于个人的成长和正向改变。④ 治疗小组的组员一般来自那些不适应社会环境的人群。

31. **C** “我们就要想想办法，如何克制自己的冲动，改善与父母的沟通。”这一过程属于协助组员把认知转变为行动阶段，这个阶段是在后期成熟阶段才会发生的。

32. **A** 考查对小组工作技巧的掌握。在案例中双方发生争执，此时作为社会工作者应该把握中立的技巧。在小组讨论中，可能因为对某一个问题的观点不一致而发生争论，而争论的双方都希望社会工作者能支持自己的观点。此时，社会工作者的中立很重要，应避免与组员争论，不偏袒或属意任一方；不判断他人意见；仅提供问题，不给予答案；可以提供资料信息，但不予决断，仅做利弊分析或事实论述；随时保持中立的位置。

33. **D** 与直接干预法不同的是，间接干预法注重的是通过对小组过程的干预，利用小组的影响去改变组员的行为。比较而言，在发挥治疗性作用时，小组社会工作更看重间接干预法的运用，注重的是利用小组的力量来帮助成员设计和扮演一定的社会角色，通过小组对问题的争议与论述提高组员对现实的理解能力，改变个人对客观事物的认识，改变个人的自我了解和表达能力，改变个人的行动，协助解决个人的问题等。

34. **C** 发展模式旨在解决和预防服务对象社会功能的衰减问题，恢复和发展服务对象的社会功能。这一模式的应用范围极其广泛，如各种困难人群、面临危机的人群以及寻求更大自我发展的人群等。

35. **C** 在一个发展性小组中，检测的重点可能是组员参与的程度和完成家庭作业的情况。

36. **D** 互动模式亦称交互模式或互惠模式，是基于人与环境和人与人之间的关系而建立的一种小组模式，旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中得到成长，增强组员的社会功能，

提升其发展能力。互动模式下的小组工作，焦点在于互动关系及其效果。

37. **C** 社会工作者小魏动员社区居民为社区行动不便的居民提供上门服务，体现了社区工作强调社区资源的充分挖掘，包括社区成员的人力资源。

38. **C** 使能就是使服务对象有能力面对问题和解决问题。社会工作主要靠对服务对象内在能力的激发去解决问题，所以社会工作者要根据服务对象的现实问题，帮助他们克服畏难情绪，激发其潜能，增强其自信心，同时增强其实际能力，协助其克服困难、改善自己的不良境遇。这时，社会工作者就扮演着使能者角色。

39. **B** 社会策划也叫社会计划模式，指在理性方法指导下，依靠专家的意见和知识，在准确把握社会服务机构的使命、宗旨、政策和资源的基础上，确立社区工作目标，并依循社区工作目标的引导，从多个预选方案中选择一个最佳的工作方案，然后结合社区需要，动员和分配资源，并在工作过程中根据不断变化的实际状况随时修改计划，保障计划朝向预定目标前进，在工作结束时对计划执行情况加以总结和反思，最终解决社区问题。

40. **A** 英国学者布赖德·肖归纳总结出 4 种需要类型：① 规范性需要。② 感觉性需要，即当个人被问及是否需要某一特定服务时，其反应就是感觉到的需要。③ 表达性需要，即当个人把自身的感觉性需要通过行动来表达和展现时，即成为表达性需要。④ 比较性需要，即需要的产生是基于与某种事物所做的比较。题干中的居民并没有因需要的不满而采取任何行动，所以属于感觉性需要。

41. **A** 正式照顾的提供方包括政府部门、非营利的社会组织和市场上的营利性机构，与之相对应的，由家庭、亲朋、邻居和志愿者提供的照顾是非正规照顾。正式照顾的对象包括服务对象及其照顾者。为服务对象提供的正式照顾主要包括家政服务和送餐服务等日常生活照顾，护理和康复等医疗照顾，心理辅导和电话慰问等精神支持；为照顾者提供的正式照顾主要包括一些“对社区照顾”的支援性服务，以帮助照顾者获得暂时休息并缓解长期照顾带来的焦虑和紧张感，如临时照顾服务、日间照顾服务、临时安置服务和照顾者的互助小组等。

42. **C** 对社区文化特色的了解：一是有哪些文化价值、传统或信念是社区重视的，其对社区不同群体的影响如何。二是有哪些习俗或者活动是社区居民普遍重视的。社会工作者可通过社区的史料或出版物追溯社区的历史及文化，而访问在社区内长期居住的老人也是收集社区历史资料和了解其文化特色的好方法。

43. **B** 对效果的评估，主要是考察工作的成果，在多大程度上实现了预定的目标。具体来说，效果评估应该回答以下问题：工作取得了哪些成果？这些成果是否达到了预期的目标？工作的成果是否由于工作之外的因素而达到？工作是否带来了预期之外的效果？

44. **A** 问题认识即要认识需要解决的社会问题。认识的方法有 2 种：一是用“问题认识工作表”。方案策划者应认真考虑所关注的问题是什么，问题在哪里发生，谁受这个问题影响，这个问题是何时发生的，人们对这个问题的感受程度如何。二是“分支法”。首先确定要解决的全面性问题，其次列明形成这个问题的明确问题，最后逐一列明造成这些问题的原因。

45. **C** 社会服务项目化运作的特征：一是明确而具体的目标。二是具有明显的时间周期特征。三是多个行动主体共同协调的活动。项目的运作需要涉及不同的社会成员和社会群体，通过集体努力以达到目标。四是多种资源的动员和整合。项目的实施需要动用

人力、物力和财力等多种资源，并加以合理配置以实现目标。

46. **B** 策略性计划是一种中期计划，一般由机构中高层和中层管理者共同拟定，是对未来3～5年的发展做出预估后，而制订的工作方针，也是机构整体的目标和方向。

47. **B** 最常采用的团队结构类型：① 问题解决型团队。② 跨专业团队，即由来自不同部门和不同领域的专业人员组成的一个群体，他们组成团队的目的是完成一项共同任务，或是通过建立跨专业团队来为服务对象提供综合性服务。

48. **A** 民主型领导方式的特点：所有的政策是在领导者的鼓励和协作下由团体成员讨论决定，政策是领导者和下属共同智慧的结晶；分配工作时，尽量照顾到个人的能力、兴趣和爱好；对下属的工作，安排得不那么具体，下属有相当大的工作自由、较多的选择性和灵活性；主要应用个人权力和威信，而不是依靠职位权力和命令使人服从，谈话时较多使用商量、建议和请求的口气，较少下达命令；积极参加团体活动，与下属没有心理上的距离。

49. **C** 公信力评估包括以下4个方面：① 资金的合理使用和运作；② 服务和活动与组织使命和宗旨保持一致；③ 财务与信息的透明化；④ 规范的治理结构。

50. **B** 政府-社会合作模式的特点：政策理念上强调社会政策是政府-社会合作过程，强调并重视社会政策实施过程中社会力量的参与；社会政策的实施更多地运用社会力量，特别是民间组织和社会服务机构的参与；政策的实施讲究科学程序和专业方法，注重效果评估这种模式体现了社会政策实施主体呈现多元化趋势，即有多个主体参与。

51. **A** 领导要更多地关注社会工作者工作所需要的知识和技能，提供心理方面和个别关系方面的支持，促使志愿者动员自我在工作方面有良好表现。本题BC选项都是比较消极的做法，D选项无助于社会工作者改进工作。

52. **A** 同事督导团体的组成技巧：① 要注意价值的共同性。同事督导团体成员一般都具有共同价值，但观点可以不同。② 团体成员一般不超过7人，以确保团体有充分的时间进行讨论，满足所有成员的需求。同事督导会议还要清楚了解成员的各种期待，尝试发现潜在或隐藏的团体目标。③ 团体成员要签订明确的契约。

53. **D** 倡导者角色：督导者积极代表被督导者的利益，作为行政中间人，帮助社会服务机构管理者清楚地了解被督导者的利益、问题，提出改善建议。督导者从被督导的直接服务工作者那里了解到服务对象和社区的需求，了解到政策的不足和缺陷，向上级主管积极传递这些资讯，并根据这些资讯负责任地提出机构政策和程序改善的建议。本题中老杨向机构领导积极反映被督导者的利益和问题，符合倡导者的角色。

54. **C** 小刘是一位刚参加工作的社会工作者，适宜采取支持性督导，通过疏导情绪，给予关怀，减轻压力，帮助其尽快适应当前的工作。

55. **A** 督导是一种双向互动的过程，互动的重点在于试图改变被督导者的行为，包括行为背后的心态、价值和认知等，帮助被督导者为服务对象提供更适当、有效的服务。这种互动关系会随着督导者与被督导者互动形态的改变而有所不同。例如，对于一个刚到机构工作的工作人员而言，他与督导者的关系可能是“教”与“学”。当他适应了机构的工作，积累了一定的工作经验后，与督导者的关系可能转变为“咨询”。

56. **B** 马克思主义方法论在研究方法上，强调研究过程的经验性与实践性，重视以历史事实与社会事实说明社会规律。

57. **C** 定性研究的特色是资料收集、整理与分析的动态互动。研究者在初步考察中发现问

题，形成资料收集的内容和次序，并在资料收集后进行整理和分析，分析结果又作为后续资料收集和整理的指引。如此旋进，使得研究发现随研究进行而不断丰富、深化和完善。所以社会工作者小方在就贫困对家庭关系的影响的研究中，随着研究的深入，会不断地对研究设计和资料的收集整理等工作进行完善和总结。

58. **D** 封面信是研究者致被调查者的短信，旨在说明研究者身份、研究目的和内容、对象选择方法、保密原则，并署明研究机构。封面信位于标题之后，要素明确，语言精练。

59. **C** 项目总结报告是实务工作的总结，其内容在项目计划书基础上有所扩展和深化。其基本结构包括主题、项目背景、需求评估（问题表现及基于文献或实证研究的原因分析）、项目目标、工作模式、实务内容、服务效果、讨论和建议、附录、参考文献等部分。

60. **A** 考查实验研究的几种方法。简单时间序列设计不要求有控制组或对照组。非对等控制组设计就是发现一个与实验组表面相似的既存控制组，依托实验研究的技术进行分析。首先，在多个时点对因变量进行测量，然后进行干预，再在多个时点测量自变量的数值。如果干预前的因变量水平稳定，干预后的因变量水平变化且变化程度持续提高，就可认为干预达成一定效果。题干中存在控制组和实验组，但是研究者并没有把对象进行随机分配，所以该研究属于非对等控制组设计。

61. **CDE** 社会工作者的直接服务角色：服务提供者、治疗者、支持者、使能者、倡导者和关系协调者。大宋提供培训和咨询，扮演的是服务提供者角色。大宋还经常撰写专业文章，将自己的工作方法和专业反思予以提炼和总结，扮演的是研究者角色。引导家长成立了互助小组，扮演的是支持者角色。

62. **BD** 题干中要求采用“社区－学校型”社会工作方式来设计自己的方案。在方案的设计中就要求体现社区中的家长与学校之间的联系。成立家长委员会和设立学校开放日都可以增进家长和学校的沟通。

63. **AB** 社会工作者对服务对象负有不可推卸的伦理责任，实践活动必须以服务对象的利益为出发点，专业服务要注重体现尊重、守密和公平。具体表现在：① 尊重并保护服务对象最佳利益；② 尊重服务对象的自决；③ 保密原则；④ 公平合理的收费。案例中小张利用老李的信仰来帮助他戒除酒瘾，这就违背了专业伦理的尊重和接纳的原则。

64. **CE** 社会工作伦理守则的基本内容：① 服务；② 社会正义；③ 人的尊严和价值，强调在服务中增强服务对象的自尊、自信和自强；④ 人际关系的重要性，增强人际关系的和谐，减少人际冲突；⑤ 正直；⑥ 能力。因此，小张应该选择 CE 选项的做法，既顾及了老钱的自尊和面子，使人际关系和谐，又遵守了工作伦理守则。

65. **CD** 社会工作对青少年网络成瘾问题的干预可以从预防与治疗等 2 个层面进行。预防层面，成人社会要为青少年创造良好的成长环境，协助青少年有效融入家庭、学校和社会之中，防止青少年因为无法处理好现实生活中的压力而沉溺于网络。在治疗层面，社会工作者需要充分运用社会工作关于人类行为与社会环境之间关系的理论以及优势视角的理论，有效帮助。选项 A 属于采用优势视角理论进行的治疗。选项 BE 的方法都属于治疗层面，即加强个体与周围环境的互动。

66. **AB** 认知行为理论将认知用于行为修正上，强调认知在解决问题过程中的重要性，认为外在的行为改变与内在的认知改变都会最终影响个人行为的改变。小文“觉得自己一无是外”是对自己的知觉和评价，“认为家人及周围的人都不喜欢自己”是对别人的知觉和评价。由于错误的认知，导致他“对其他人充满怨恨，生活态度悲观”。

67. **ABC** 结构式家庭治疗模式的观察评估基本框架：一是家庭的形态和结构，即家庭的规模、教育程度、社会地位、价值观、文化、家庭内的联盟、家庭的边界、家庭成员的归属感以及家庭的权力结构；二是家庭系统的弹性，即家庭的适应和转变的能力；三是家庭系统的回馈，即家庭对每位家庭成员的需要、感受、想法和行为等的回应能力；四是家庭生命周期，即家庭自身发展变化的历程；五是家庭成员症状与家庭交往方式的关系。

68. **ABCE** 有效的沟通行动必须具备的要素：一是有系统。社会工作者需要根据所处的介入阶段以及此阶段的目标和任务与服务对象沟通，这种沟通需要集中焦点，不节外生枝，同时又与整个服务介入过程紧密相连，做到层次分明和循序渐进。二是有反应。社会工作者需要给予服务对象及时的回应，鼓励服务对象积极表达自己的想法和意见，并让服务对象体会到社会工作者对他的关心和尊重，了解和分享社会工作者的经验和感受。

69. **ABC** 对于那些有需要立即寻求帮助并且正式提出服务申请的求助对象，社会工作者应给予及时、必要的鼓励，增强求助对象的改变动力和信心，促使其成为能够获得机构有效服务的服务对象，向其介绍机构的服务并将其纳入机构的服务计划中。这个过程就是社会工作的接案。

70. **BCE** 社会工作者应该协助组员保持已经改变了的行为，并在日常生活中运用在小组中获得的成长经验。主要方法：一是模拟练习。模拟现实的生活环境，让组员在小组中练习他们学到的行为规范等。二是树立信心。观察组员的变化，鼓励和肯定，让他们对离开小组后的生活充满信心。三是寻求支持。帮助组员得到其家人、社区或周围其他人的支持，以维持在组员身上已经产生的变化。四是鼓励独立。鼓励组员独立地完成工作，逐步降低小组对组员的吸引力，以避免其在结束时对小组过度依赖。五是跟进服务。如转介、跟进聚会和安排探访等。其中跟进聚会通常安排在小组结束后的两个月后、三个月后或半年后。

71. **ACE** 社会工作者在开展治疗模式的小组工作时，必须坚持和实施的原则包括综合性原则，建构性原则，个别性与共同性相结合的原则。

72. **BD** 小组工作技巧：① 作为小组规范及规章制度的象征性人物，社会工作者可以通过赞扬和奖励等促成组员某些正向行为的形成，或用警告和惩罚等措施来抑制和改变某些组员的某些不良行动。② 社会工作者在这时的工作重点还在于协助组员重新建构小组。

73. **ADE** 地区发展模式优点：营造良好的社区气氛，强调社区自助自决的目标，推进社区民主。其与社区照顾模式的共同点都是关注社区共同性问题，注重发展社区资源，建立互助关系，坚信社区自身有解决问题的责任与能力。

74. **ACE** 联结就是将有特殊需要或者面对某些共同困难的人士联结到一起，是社会工作者发展自助小组的首要技巧，也是最有效的技巧之一。通过某些组员之间的共同点而将他们联结起来是建立关系的第一步。以癌症病人的自助小组为例，相同的患病时间、治疗经历和康复阶段等都可以成为联结组员的共同点。此外，鼓励组员分享经验和释放情绪，同时提供适当的资源和信息，可以让组员体会到互相关怀的气氛，也是联结组员的手法。更重要的是，社会工作者要协助组员界定他们的共同需要，并以此作为联结点，增强组内的凝聚力，确定小组的功能和未来的发展方向。

75. **BDE** 动员群众要考虑以下因素：① 参加动员工作的人力。② 动员居民参与的事务是否已经引起居民的广泛关注。③ 动员对象的覆盖范围。④ 动员对象的参与动机。

76. **CDE** 社会服务机构领导激励员工的方式：① 了解员工的个别差异。② 用目标引导员工，增进其对工作的兴趣。③ 提供员工参与决策的机会。④ 协助员工制订职业生涯发展计划。

77. **BCDE** 志愿者管理，首先，配置专职人员从事志愿者管理工作；其次，重视对志愿者工作科学、合理的规划与计划，使工作内容精简、容易管理，配合志愿者时间培训志愿者，以便让他们的潜力得到最大限度的发挥；最后，加强对志愿服务网络与服务平台的建设，可以有效连接社会服务需求和志愿服务资源的提供。

78. **BCE** 教育性督导的具体工作内容：① 在减轻社会工作者工作负荷的努力中，督导除了要调整工作量、摸索合理工作分配外，教导时间管理技巧非常必要，可通过综合考虑重要性和紧迫性因素，排列服务的优先次序（E 选项正确）。② 教导沟通技巧，督导应适时给被督导者提供同理心、处理冲突、自我肯定表达等技巧的培训（C 选项正确）。③ 培养价值伦理抉择能力。④ 督导应在“在职训练”中安排压力管理训练课程，介绍冥想、放松等技巧，预防社会工作者职业倦怠和职业枯竭（B 选项正确）。

79. **ACD** 在个别督导过程中，督导者在态度和工作内容方面需要注意的事项：① 督导要诚恳地倾听被督导者的表述；② 督导者应仔细研究和批阅被督导者的工作记录、服务报告以便发现被督导者的不足，提出教育的重点；③ 督导者应采取接纳的态度，接纳被督导者的感受，经常鼓励被督导者对服务对象的问题和需求进行评价和判断（C 选项），培养其自主思考和批判反思能力（D 选项），最终实现推动被督导者自我学习和自的训练的目的；④ 督导者在提出评价和建议时语气应委婉；⑤ 督导者要根据自己的丰富经验和扎实的理论知识基础，及时提供示范（A 选项），建议可行的方法和技术，帮助被督导者更直接地处理客观情境下服务对象的需求和问题。

80. **ACDE** 在确定研究问题时应该遵循 3 个原则：一是必要性，即该研究课题应该属于理论的空白处或薄弱点，或者在实践中涉及人数众多，问题紧迫。二是创造性，即要有新意，通过该研究对社会工作的相关方面有所贡献。三是可行性，即在人财物力、研究能力、伦理、时间等方面有可操作性。四个关于留守儿童的选项中，CE 选项属于留守儿童遇到的迫切需解决的困难；A 选项具有创新性；BD 选项比较而言，D 选项比较具有可行性。

社会工作实务

试卷中一共 4 道案例分析题与 1 道方案设计题，共 9 道小题，其中出题比例较高的是第十三章和第十章，分别考了 3 道小题和 2 道小题；考了 1 道小题的是第二章、第三章、第六章和第十五章。

2015 年（中级）社会工作实务考试分析

考题所在章节	所占百分比	小题数
第一章　社会工作实务的通用过程模式	0%	0
第二章　社会工作实务的通用过程	11.1%	1
第三章　儿童社会工作	11.1%	1

（续）

考题所在章节	所占百分比	小题数
第四章　青少年社会工作	0%	0
第五章　老年社会工作	0%	0
第六章　妇女社会工作	11.1%	1
第七章　残疾人社会工作	0%	0
第八章　矫正社会工作	0%	0
第九章　优抚安置社会工作	0%	0
第十章　社会救助社会工作	22.2%	2
第十一章　家庭社会工作	0%	0
第十二章　学校社会工作	0%	0
第十三章　社区社会工作	33.3%	3
第十四章　医务社会工作	0%	0
第十五章　企业社会工作	11.1%	1
合　计	100%	9

2015 年社会工作实务（中级）题目、章节和考点分析

题目	章节	考点
第一题第 1 小题	第六章第二节	针对妇女具体需要和发展的工作中的留守妇女的服务
第一题第 2 小题	第十三章第二节	农村社区社会工作的重要内容中的农村留守妇女社会服务
第二题第 1 小题	第三章第一节	儿童发展的问题中的儿童保护的问题
第二题第 2 小题	第二章第二节	收集预估资料的方法
第三题第 1 小题	第十三章第一节	社区社会工作的目标
第三题第 2 小题	第十三章第三节	社区参与的层次和形式
第四题第 1 小题	第十章第一节	社会救助社会工作服务对象的主要需求
第四题第 2 小题	第十章第三节	个案管理的特点
第五题	第十五章第三节	小组工作在企业社会工作中的运用中的小组工作过程

本年考题中第一题第 2 小题、第二题第 2 小题、第三题第 1 小题和第四题第 1 小题与第 2 小题都可以直接在指定教材中找到相应的知识点。第一题第 1 小题、第二题第 1 小题和第三题第 2 小题需要认真审题和分析案例，再结合具体案例加以描述。第五题，是需要考生在全面了解知识点的情况下自己加以总结归纳，并结合案例灵活运用的，是一个难点。

第一题

1. 本案例中留守妇女的服务需求包括：

① “繁重的劳作加上情感孤独，严重影响到一些妇女的身心健康”体现的是维持身心健康的需要。

② “留守在村里的妇女不仅要承担农活，而且要照顾孩子和老人。留守妇女中，有些缺乏科学种植养殖技术，难以增产增收；农忙时，有些能够得到亲朋好友的帮助，而大

多数人只能独自承担”体现的是减轻生活负担及经济压力的需要。

③“个别妇女遇到性骚扰时，倍感无助”体现的是自身权益和发展得到保障的需要。

④“有些整日劳作，无暇顾及孩子的教育”体现的是家庭教育的需要。

⑤“村里也没有多少娱乐活动”体现的是休闲娱乐的需要。

2. 本案例中社会工作者可以为留守妇女提供的具体服务包括：

① 协助开展保健服务。协助妇联组织和卫生医疗部门积极开展送医送药下乡的活动，定期开展义诊和免费健康检查等活动，广泛宣传医疗卫生保健知识，提高留守妇女的健康意识。

② 心理健康服务。通过开展情绪疏导、心理咨询和成立互助小组等方式，促进留守妇女之间的交流，及时化解她们心中的郁闷，减轻她们的精神压力，维护心理健康。

③ 技能训练和创业支持服务。联合劳动技能培训部门或相关民间培训组织开展各类培训班和主题讲座活动等，传授实用技术、法律维权、医疗健康和家庭教育等方面的知识，提升留守妇女的综合素质。另外还可以通过畅通融资渠道，支持妇女创业，培育和扶持妇女互助合作组织，帮助留守妇女解决生产和生活困难。

④ 开展文化娱乐活动。在村里开展各种形式的文化娱乐活动并增设相应的文化娱乐场所和设备，促进留守妇女之间、家庭成员之间的相互交流，培养留守妇女的多种兴趣和爱好。

第二题

1. 从儿童保护的角度来看，小红面临的风险主要有：

① 遭受体罚和肢体虐待。由小红身上有多处瘀伤可以看出，小红在家里曾经遭受并且可能仍在遭受暴力虐待。

② 被忽视。由案例中小红近期的衣着和行为表现及与其家长联系不上等，都可以看出，小红在家里得不到应有的关爱和重视，处于被家庭成员忽视的境地。

2. 社会工作者可以采取的收集信息的方法包括：

① 询问。社会工作者可以直接向小红询问，或者向小红的老师、同学和邻居等人询问，来获取相关的信息资料。

② 咨询。社会工作者可以向儿童工作者或者其他专业人士咨询意见，以求对小红的问题有全面、正确和科学的认识。

③ 观察。社会工作者可以通过观察小红的行为表现以及所处的环境等来获得相关的资料。

④ 家访。社会工作者可以对小红进行家访，以求获得在机构面谈中不能发现的东西。

⑤ 利用已有资料。社会工作者可以通过对小红的成绩单、品德鉴定表以及其他相关资料的综合分析，提取有用的信息。

第三题

1. 本案例中，社会工作者的做法实现了社区社会工作的以下目标：

① 促进居民参与，解决社区问题。本案例中，社会工作者在解决养狗扰民问题时，注重社区居民的参与，每一步都由居民商讨解决，社会工作者只是起到一个组织引导的作用，最终养狗扰民问题基本得到解决。

② 改善社区关系，提升社区意识。本案例中，社会工作者注重协调居民与居委会、物业公司和业主委员会之间的关系，合理解决相应的问题，同时调解居民与居民之间的关系，促进居民社区意识的提高。

③ 挖掘社区资源，满足社区需求。社会工作者在处理问题时注重挖掘社区里的资源，培养社区骨干，“养狗自律会”即由社区居民骨干组成。同时利用社区居委会和物业公司等社区组织的相关优势，共同修建相关设施，满足社区的需求。

2.

社区参与层次	主要做法
告知	A：提出建立“养狗自律会”的设想，在居民区张贴拟成立“养狗自律会”的海报
咨询	B：发放宣传单，征求居民的意见
协商	C：邀请居委会、业主委员会、物业公司和居民代表参加座谈会，讨论解决办法
共同行动	D：“养狗自律会”正式成立，推举了会长和秘书长，明确了监督员和宣传员等分工
社区自治	E：“养狗自律会”通过社区民意调查，形成了“错时遛狗，粪便自清”等自律公约；同时“养狗自律会”配合居委会和物业公司开展社区环境规划，修建狗便处理设施

第四题

1. 本案例中低保家庭的主要需求包括：

① “有的长期病患者家庭缺乏健康保障，引发很多情绪问题”体现了低保家庭的生理需求。

② “有的家庭在遭受意外后没有得到及时有效的救助，因而陷入困境”体现了低保家庭的安全需求。

③ “有的家庭怕被人看不起，不敢与邻里交往，不愿参加社区活动”体现了低保家庭的社交需求。

④ “有的家庭能力不足，对未来没有信心”体现了低保家庭的自我尊重需求。

⑤ “有的家庭想为社区贡献，实现自我的价值”体现了低保家庭的自我实现需求。

2. 本案例中的社会工作服务体现了个案管理的以下特点：

① 社会工作者“计划为街道辖区内的低保家庭提供社会救助服务，首先开展了深入的调查，并收集到了很多信息”体现出个案管理是一个过程，建立在服务对象和社会工作者信任的关系基础之上。

② 社会工作者“针对低保家庭问题复杂多样的特点，决定开展个案管理服务。协助低保家庭了解本街道及周边地区各类服务资源分布情况，并将这些资源与他们有机对接”体现出个案管理运用社会工作“人在情境中”的知识，协助陷于危机之中的服务对象。

③ 社会工作者“为失能的服务对象持续开展身心健康和长期照顾等综合性服务”体现

出个案管理的主要目标在于确保对复杂的、具有多重问题的以及失能的服务对象提供持续性的照顾。

④ 社会工作者“为陷入情绪危机的服务对象提供临床干预”体现出个案管理通过临床干预来减缓因为疾病和失能所带来的情绪问题。

⑤ 社会工作者“为有多重问题的家庭开展转介和跨领域的服务”体现出个案管理注重运用社会工作的转介和倡导技巧，是一种跨领域的服务传输方法。

⑥ 社会工作者采取了多种个案管理策略体现出个案管理所服务的目标人群需要各种社区服务或长期照顾服务。

⑦ 社会工作者“重点分析了服务对象的个人能力和支持网络状况”体现出个案管理需要对服务对象的功能性能力和支持网络加以评估，作为提供服务的依据。

⑧ 社会工作者“注重维护服务对象的尊严，协助服务对象提升参与服务和运用资源的能力”体现出个案管理肯定服务对象自决、个人价值和尊严，以及参与决策的社会工作价值观。

第五题

职业安全与健康教育小组方案
需求评估：对该工业区员工进行访谈或问卷调查，了解他们的困惑。运用专业技巧与该工业区员工建立良好的专业关系，同时初步了解工厂在安全防护方面所采取的措施，员工对危险工作岗位的认识等。
小组目标：帮助员工了解相关的职业安全及健康教育知识，提升员工自我保护的意识和能力。
理论基础：（略）
招募组员（只列出招募渠道）：可以通过面谈会议、张贴海报、自愿报名等方式进行招募。
小组活动内容：帮助该工业区员工树立安全生产意识，对工作岗位中的危险因素有充分的了解并做好安全防范工作，同时督促工厂或企业管理者提供足够的安全防护用品，严防侥幸心理，切实保障员工的人身安全。 具体活动可参照小组工作的五个阶段来开展： ① 准备阶段：招募和遴选组员；确定工作目标，制订工作计划，申报并协调资源；确定小组的规模与工作时间；选择和安排活动场地及设施。 ② 开始阶段：协助小组组员彼此认识以消除陌生感；强化小组组员对小组的期望，提高他们对小组目标的认识；讨论保密原则和建立契约；制定小组规范；塑造信任的小组气氛；形成相对稳定的小组关系结构。 ③ 中期转折阶段：处理抗拒行为；协调和处理冲突；保持组员对整体目标的意识；协助组员重新建构小组；适当控制小组的进程。 ④ 后期成熟阶段：维持小组的良好互动；协助组员从小组中获得新的认知；协助组员把认知转变为行动；协助组员解决有关问题。 ⑤ 结束阶段：处理组员的离别情绪与感受；协助组员保持小组经验。
其他（评估、困难与应对和预算等）：（略）

2016 年社会工作（中级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

本年考试真题中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现：考题所占百分比最高的为第一章，有 11 道题；其次为第六章，有 10 道题；百分比占 10%及以上的为第五章和第八章，均有 9 道题；所占百分比最低的章节为第二章和第十章，均有 6 道题。

2016 年社会工作综合能力（中级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作的目标、要素及主要领域	13.75%	11	7	4
第二章　社会工作价值观与专业伦理	7.5%	6	4	2
第三章　人类行为与社会环境	8.75%	7	7	0
第四章　社会工作理论	8.75%	7	6	1
第五章　个案工作方法	11.25%	9	7	2
第六章　小组工作方法	12.5%	10	7	3
第七章　社区工作方法	10%	8	5	3
第八章　社会工作行政	11.25%	9	7	2
第九章　社会工作督导	8.75%	7	5	2
第十章　社会工作研究	7.5%	6	5	1
合计	100%	80	60	20

1. **A**　我国对社会工作有 3 种不同的理解：普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。其中，专业社会工作是由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。改革开放以来，随着我国社会工作教育的发展，一些受过社会工作教育和训练的人员开展了一系列职业化的社会服务。这些主要针对困难人群的专业化服务秉持了国际上通行的社会工作理念，并运用了社会工作的专业知识和方法，在我国是一种新型的社会工作。
2. **D**　社会工作作为一个专业是在长期的社会服务实践、对实践经验的总结和不断借用其他学科的新的研究成果等多种因素的共同影响下形成的。这个形成过程就是社会工作的专业化。在专业化过程中，专业方法的发展、目标模式的变化、工作对象的拓展和多种服务模式的形成是社会工作发展的重要特点。
3. **A**　治疗是站在“病理学”的角度，认为服务对象是出了问题、有行为偏差，因而需要帮助和矫正。治疗的目的是系统地影响服务对象的人际互动或内在心理功能，控制或减轻问题的症状。在帮助边缘群体进行社区矫正，治疗戒毒和网瘾等工作中，社会工作者经常扮演治疗者角色。
4. **D**　家庭社会工作是对家庭因社会或家庭成员方面的原因陷入困境所进行的专业的支持性服务，它以家庭整体为对象的服务。当因社会与经济变迁使家庭的正常生活遭遇困难使家庭成员之间的关系出现问题，或者因夫妻不睦、亲子关系紧张、失业、疾病、迁移

以及单亲等原因而出现较严重问题时，社会工作者可以帮助家庭解决困难和问题，促进家庭和谐。

5. **C** 变迁型学校社会工作，是为了让学生适应社会的剧烈变迁而开展的工作，包括生活辅导、学业辅导和就业辅导等。

6. **D** 扮演关系协调者角色的社会工作者希望自己的介入能够促进矛盾冲突双方的互相沟通和理解，从而缓和与解决矛盾，建立起和谐的关系。这需要社会工作者全面深入地分析问题，谨慎地选择工作方法，策略性地应对问题。

7. **D** 社会工作中的服务对象也称受助者（或称案主），它指的是在社会工作过程中需要帮助的一方，是在正常的社会生活中遇到困难需要帮助从而解脱困难的个人或群体。服务对象的存在是社会工作得以发生的基本前提。没有服务对象，社会工作就失去了对象，也就不会发生。服务对象虽然是在服务发生之后产生的，但在这之前他们处于潜在状态（可称为潜在的服务对象），即原来就存在的。

8. **D** 社会工作专业虽产生于西方，其价值观和专业伦理深受西方社会文化体系的影响，但这些价值观和专业伦理同中国社会并非完全排斥。实际上，社会工作专业的价值观和伦理同中国文化在一定程度上仍可以进行融合，而现代化和国际化的趋势则促成了东西方国家的跨文化交流，这将有利于社会工作专业与中国社会的文化和价值观的结合。

9. **D** 中国文化的很多元素同西方社会工作价值观并非是对立的。相反，二者之间可以彼此取长补短，使得本土化的专业价值观与实践方法有效地结合起来，促进社会工作专业的发展。既不能完全吸收国外社会工作价值观体系，也不能完全坚持中国传统的价值观。

10. **D** 社会工作者对同事的伦理责任：社会工作是一个服务协作和注重团队努力的专业活动，非常强调同事之间的合作精神。在专业服务过程中，社会工作者彼此尊重、相互帮助。具体表现在：① 秉持忠实与忠诚的态度。② 团队内相互协助。

11. **D** 社会工作专业伦理的特点之一是要“优先考虑服务对象的利益”。当社会工作者发现当事人的行为会损害另一当事人的利益时，要以服务对象的利益为先来考虑问题，不要被自己的感情左右，更不要偏向某个当事人的利益，而不顾另一方的权益。

12. **A** 社会工作者专业伦理要求专业价值高于个人价值。在社会工作实践中，处理具体案例时有可能会产生个人价值与专业价值之间发生冲突的情况。在此种情况下，社会工作专业伦理要求社会工作者个人的价值要服从专业的价值要求。本题最后机构负责人支持了同事的做法，因此 CD 选项都是不恰当的。

13. **B** 埃里克森的人类发展阶段论指出，青少年期（12～20 岁）阶段的任务是发展自我同一性。

14. **D** 人类需要的含义：人的需要是人脑对生理和社会需求的反映，是个体对内部环境和外部生活条件的稳定要求，它通常以愿望和意向等形式表现出来。需要是人的基本特性，是人类活动和行为积极性的源泉。从某种意义上说，需要可以看作是人类一切活动的出发点和归宿。

15. **A** 皮亚杰认为，在各个发展阶段，个体主要运用图式、同化和顺应三原则来认识世界。适应包括了同化与顺应这两个相辅相成的过程。当有新的事物和刺激出现时，个体先用同化原则使新事物与旧图式发生联系，使新的信息被吸收到已有的图式之中；同时再用顺应原则把旧图式加以改变，从而使之与新的环境与刺激相适应，并最终形

成新图式。个体就这样不断地在个体和环境之间寻求平衡。

16. **A** 人类行为的特点包括适应性、多样性、发展性、可控性和整合性。其中，可控性指人类行为是人发出的行为，人类能有意识地控制和调节自身的行为，使其向着目标前进。

17. **A** 青年时期心理发展特点：在这个阶段，青年人感知、记忆和想象能力均达到成熟水平，并且进入人生最佳时期。青年人的心理机能处于相对稳定的高水平阶段，他们的机械记忆能力和思维敏捷性虽略有下降，但心智活动的效率却达到最高水平。青年人的认知发展表现为能力发展，包括一般能力的发展和特殊能力发展。能力的核心部分是思维，包括理解、命题、分析、推理和证明等，其基本特征是概括。

18. **A** 正常行为和偏差行为划分的常用标准有个人主观体验、统计学标准、社会规范与价值标准和行为适应性标准。其中统计学标准指的是大多数人相似或一致的行为在统计学上被认为是正常的，如果偏离统计上的正常值则会被认为是偏差行为。

19. **D** 自由联想是精神分析治疗的一个基本方法。社会工作者鼓励服务对象说出心中最原始的想法或感受。精神分析理论认为这些未经理性思维过滤的闪念是潜意识的反映。社会工作者通过分析这些闪念能够发现服务对象潜意识的内容，找出其中造成服务对象出现问题的部分，帮助服务对象修正这些造成问题的潜意识，最终解决问题。

20. **B** 生态系统就是把人的发展看作是持续地适应环境，并与环境的众多层面进行系统交换的过程。人能改变环境，也能被环境所改变，在人与环境之间形成交互性适应（reciprocal adaptation）。而社会问题的出现则降低了这种交互适应性。如贫困和社会排斥等社会问题直接导致贫困人口和被排斥人群与社会环境互动的能力降低。

21. **C** 人本主义社会工作实务的基本价值：一是强调人的内在价值和能力。二是在社会生活中，人们彼此负有责任。三是个人具有归属与被包容的权利。四是人们具有参与和被聆听的权利。强调小组是全体成员的小组，每一个人都具有参与决定小组事务的权利。五是人们具有自由表达的权利。小组要重视创造鼓励表达的气氛，让每一个成员能够充分表达自己的情感和意见。六是群体成员之间是有差别的，每个人的差别都要得到尊重。七是人们具有质疑和挑战专业人员的权利。

22. **D** 存在主义在社会工作实务运用中的理念：一是觉醒，即个人意识的觉醒。觉醒的过程是服务对象经历幻灭的过程，个人的成长必然要经过这种负责任的行动，才能达到个人的独特性。二是痛苦是生命的一部分。存在主义强调对过去经验的解释，对于未来行动具有十分重要的意义。三是选择的自由。存在主义强调个人的主观性和选择的自由，强调个人在主观上具有选择与改变的能力。四是对话的必要性。五是实行。在社会工作治疗过程中，社会工作者如果希望服务对象能够肯定他自己的独特性，就必须通过社会工作者对服务对象的肯定来实现。

23. **B** 要从以下几方面帮助服务对象提高权能：一是协助服务对象确认自己是改变自己的媒介（D 选项错误）；二是协助服务对象了解社会工作者的知识和技巧是可以分享和运用的；三是协助服务对象认识到社会工作者只是帮助其解决问题的伙伴，服务对象自己才是解决问题的主体（C 选项错误）；四是协助服务对象明确无力感是可以改变的。社会工作者给予服务对象的帮助不是向服务对象输入权能，而是通过鼓励他们与社会环境积极互动以促进其内在潜能的发挥（B 选项正确）。鼓励服务对象聚焦于自身的无力感，而不是聚焦于自身的不足（A 选项错误）。

24. **B** 心理社会治疗模式是强调通过改善周围环境或者辅导第三者间接影响服务对象的间接治疗技巧。间接治疗技巧虽然没有直接影响服务对象，但对服务对象的影响仍是非常重要的，特别是当心理社会治疗模式引入了系统和生态的观察视角之后，对外部环境的位置和重要性有了新的认识，把个人和环境视为一个相互影响和相互转化的整体，社会工作的介入焦点既不是服务对象，也不是外部环境，而是个人与环境之间的适应程度。

25. **A** 危机介入模式形成了有效调适和治疗危机工作的一些重要原则：一是及时处理。二是限定目标。危机介入的首要目标是以危机的调适和治疗为中心，尽可能降低危机造成的危害，避免不良影响的扩大，只有把精力集中在目前有限的目标上，社会工作者才能与服务对象共同协商和处理面临的危机。三是输入希望。四是提供支持。五是恢复自尊。六是培养自主能力。

26. **B** 人本主义治疗模式是创造一种有利的辅导环境让服务对象接近自己的真实需要，变成一个能够充分发挥自己潜在能力的人，具有注重社会工作者自身的品格和态度、强调个案辅导关系以及关注个案辅导过程等特点。

27. **A** 倒三角指的是，有些家庭的权力并不集中在父母亲手里，而由孩子掌握。这时就会出现权力结构的倒置现象。病态的家庭结构会妨碍家庭功能的正常发挥。

28. **D** 支持性技巧是社会工作者借助口头和身体语言，让服务对象感受到被理解、被接纳的一系列技术，主要包括是专注、倾听、同理心和鼓励。同理心，即社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的想法和要求。

29. **A** 社会工作者发现个案的途径有 2 种：一是个案可能会通过各种转介的渠道接触服务机构；二是有些机构可能会通过外展（也称主动接触，outreach）的方式深入社区，寻找或鼓励潜在的案主进入服务机构，让他们有机会获得服务机构提供的各类服务。在后一种方式中，一般会寻找最需要帮助的服务对象群，或者那些自己没有接触过机构的服务对象，如流浪乞讨人员和体弱多病的老人等。

30. **C** 支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组组员组成的。通过小组组员彼此之间提供的信息、建议、鼓励和感情上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。在支持小组中，最重要的是小组组员的关系建构、相互交流和相互支持。

31. **C** 行为治疗是指以各学习理论流派为基础建立起来的多样化的技术和方法的应用。其基本假设是所有的问题行为，非理性的认知方法和情绪都是后天学习的结果，它们可以经由新的学习历程而得以矫正，从而发展出一套控制自己的人生，有效处理当前和未来问题的方法。常见的行为治疗小组包括社会技能训练小组、肯定训练小组、压力管理小组和自我指导行为改变小组等。

32. **D** 运用直接干预法的具体做法：① 作为小组的核心人物，社会工作者可以通过自身的权威和组员对自己的信任，关心组员，鼓舞组员的士气，帮助和影响组员行为的改变。② 作为小组规范及规章制度的象征性人物，社会工作者可以通过赞扬和奖励等促成组员某些正向行为的形成，或用警告、惩罚等措施来抑制和改变某些组员的某些不良行动。③ 作为组员角色的分配者，社会工作者可规定组员在特定活动中的角色。

33. **A** 在小组结束阶段，社会工作者应该协助组员保持已经改变了的行为，并在日常生活中运用在小组中获得的成长经验。主要方法：一是模拟练习。模拟现实的生活环境，让组员在小组中练习他们学到的行为规范等。二是树立信心。观察组员的变化，鼓励

和肯定，让他们对离开小组后的生活充满信心。三是寻求支持。帮助组员得到其家人、社区或周围其他人的支持，以维持在组员身上已经产生的变化。四是鼓励独立。鼓励组员独立地完成工作。五是跟进服务。如转介、跟进聚会和安排探访等。

34. **D** 中立的技巧：在小组讨论中，可能因为对某一个问题的观点不一致而发生争论，而争论的双方都希望社会工作者能支持自己的观点。此时，社会工作者的中立很重要，应避免与组员争论，不偏袒或属意任一方；不判断他人意见；仅提供问题，不给予答案；可以提供资料信息，但不予决断，仅做利弊分析或事实论述；随时保持中立的位置。

35. **B** 小组活动要扣紧小组目标，小组活动只是实现小组工作目标的中介性工具。因此社会工作者在设计小组活动方案的时候，应该首先考虑清楚小组工作的目标。要围绕小组工作的总目标或最终目标，根据小组工作各个阶段的目标要求，设计好与这些阶段相适应的一系列小组活动方案。必须注意这些方案的逻辑性和内在联系，以保持小组的阶段性目标和最终目标的一致性。本题中，“相亲相爱的伙伴”是活动的主题，一起完成拼图更能够体现团结合作、相亲相爱的主题。

36. **D** 本题目考查的是鼓励的技巧：对某些信心不足的成员要给予支持，对正确的方面给予积极的鼓励，树立起他们的信心和安全感。本题中两位老人想参与小组，又没有信心做好，因此需要社会工作者运用鼓励的技巧，鼓励其参与。

37. **C** 地区发展模式的假设包括对社区构成的假设，对社区人群关系的假设，对个人及其个体行为动机的假设。

38. **C** 强调运用理性原则处理问题，一方面强调过程的理性化，包括工作中设定清晰的目标和价值取向，设计可行性方案，预估方案的收益与代价，比较和选择代价最低、效果和效率最佳的方案实施；另一方面强调技巧的科学化，特别是运用科学方法，包括运用定量和定性研究方法收集、分析和解释资料来协助做出决定。

39. **B** 社区工作强调社区资源的充分挖掘，包括辖区内商业机构、政府机构和非营利机构等资源，也包括社区成员的人力资源。社区工作的一个主要目标是使社区需要与社区资源互相协调配置，即一方面使资源能够得到充分运用，避免重复和浪费；另一方面也使社区居民能够尽快得到有效服务，并不断改善和提高服务质量。

40. **A** 社区工作的对象是整个社区，因此社会工作者进入社区之初的首要任务是让社区中的居民、团体和组织认识自己，了解自己的角色和职责，接受自己对社区的介入，与社区建立良好的专业关系。社会工作者可以通过以下几种方式让社区认识自己：积极参与社区重要活动；主办社区活动；积极介入社区事务；经常出现在社区居民之中等。

41. **D** 个人的社会支持网络的功能大致可以分为工具性支持和情感性支持，前者指的是能在经济上、人手上和其他资源方面提供帮助，而后者指的是能够提供关怀、尊重、信任等正面情感支持（D 选项）。

42. **D** 题干中所提到的“工作坊”是一种社区社会组织，其重点是让居民学习民主协商的方法。另外，题干中提到“为了培养居民带头人的领导力”，因此选择 D 选项是恰当的。

43. **C** 一般来说，对动员方法的选择要考虑以下因素：① 参加动员工作的人力。② 动员居民参与的事务是否已经引起居民的广泛关注。如果社区居民对将要参与的事务已经有所关注，那么简单地宣传和动员就可能引起强烈的反应。否则，社会工作者就必须先与居民建立深厚的关系，然后去推动居民参与。③ 动员对象的覆盖范围。④ 动员对

象的参与动机。

44. **B** 策略性计划是一种中期的计划，一般由机构中高层和中层管理者共同拟定，是对未来 3 ~ 5 年的发展做出预估后，而制订的工作方针，也是机构整体的目标和方向。制订策略性计划，必须对未来做出假设和预计，并做出相应的部署。如某机构预计未来人口有老龄化的趋势，那么它的策略性规划便有可能是拓展老人服务，让服务机构满足社会的需要。本题中老李作为社会服务机构的高层管理者，与机构中层管理者共同拟定和完善策略性计划是完全必要的。

45. **D** 效果评估是针对服务介入活动的效果进行评估，包括服务对象是否发生改变、改变的程度以及实现服务目标的程度等。效果评估是针对整个服务介入过程的评定，因此它经常用来考核整个服务开展的状况或者服务机构的活动开展状况。

46. **C** 主管要使每一位员工都能认识到，机构目标的达成有赖于每一位员工在团队工作中的积极表现和努力。而主管的首要任务是把每一位员工看成是有成就动机的人，并将这些成就动机整合在机构的目标之中。

47. **B** 社会服务机构的员工每天面对困境中的服务对象，容易出现工作欠缺成就感、士气低落和认为工作无意义的现象。领导者应有效适时地激励员工，可以用目标引导员工，增进其对工作的兴趣。由机构管理者和员工共同设定一个特定的具有挑战性的工作目标，激励员工为实现这个目标而努力，这种外在目标的激励对多数员工都是必要和有效的。因此 B 选项是恰当的。

48. **A** 志愿者管理功能：志愿者组织的结构设计；志愿者的分组和分工；规范的制定；制度的制定；授权；志愿者的工作流程；志愿者的招募及甄选；志愿者的教育训练等。

49. **B** 社会服务机构公信力的展现包括：一是财政交代，主要是向提供或赞助服务经费的政府、基金会和捐款人提供财政报告，证明资金使用的适当性和效益；二是政治交代，主要是向立法和权力机构及社会媒体交代机构履行社会责任和义务的情况；三是专业交代，机构要证明其聘用的社会工作者在服务中遵守社会工作守则、坚守专业操守并提供了达到良好专业水平的服务；四是服务交代。五是行政交代。

50. **D** 社会福利行政运行方式呈现出多元主体互动的局面：自上而下的政治模式仍然占主导地位，但政策实施进程也受到了下层和政策对象的影响。与财政体制相一致，社会福利（社会保障）的责任也主要由各级政府分担，一方面发挥了多方的积极性，另一方面也可能出现推诿福利责任的现象。

51. **B** 行政性督导工作的主要内容：社会工作者的招募和选择；安置和引导工作人员；工作计划和分配；工作授权、协调与沟通；工作监督、总结和评估。其中，监督的任务包括听取工作人员的口头汇报，阅读书面记录和统计报告。

52. **D** 发挥支持性督导功能，通常的做法有给予志愿者适当的支持与关怀、激发志愿者的工作潜能与工作士气、帮助志愿者适应压力和稳定情绪、协助志愿者发展社会关系网络和适应环境、增强志愿者的自我功能并建立自信心等。

53. **C** 同事督导会议组织的技巧：① 设定基本规则，如均衡分配时间给每位成员表达意见和反馈，避免无意义的意见等。② 每一次会议都要安排一定时间让所有成员表达他们对团队的希望和需求，如需要别人倾听自己的诉说、需要给予回应、希望给予下一步服务的建议、希望得到协助、以便做出改进等。③ 安排一些非正式交流时间，可以让成员在会议正式程序外有机会进行更加充分的交流。

54. **B** 开展期的主要任务是建立互相信任和双方同意的督导形式，并以口头或书面的形式确定。督导者要和被督导者一起分享督导的目的，清楚描述双方的角色、期望与要求，并征求被督导者的意见。

55. **B** 同感与分享感受的技巧：同感是社会工作最基本也是最重要的技巧。督导者不必一定是强人，所以不要刻意与被督导者保持距离，反而应该注意关心被督导者。当被督导者谈到感受时，督导者要勇于面对，并能够就被督导者的处境给予自然回应。最后，督导者应能总结被督导者所面对的问题，这样才能使他知道你了解他的处境和感受。先做好一个人，才能做好一个督导者。人性化的督导对被督导者而言是非常可贵的。

56. **A** 与实证主义和反实证主义强调客观或主观的横向视角不同，马克思主义方法论是一种纵向视角，其关于知识与实践的关系本质上也是一种纵向关系的说明。正是这种纵向视角，揭示客观世界必然是动态的。该方法论的另一特色是注重事实与整体。其实，其历史视角、动态取向与社会工作注重过程导向遥相呼应；将社会作为整体，也与社会工作的整体视角的内涵比较吻合。

57. **A** 中位数就是按大小排列后处于最中间的观察值（若观察值有偶数个，取最中间两数的平均值），众数就是出现次数最多的观察值。

58. **D** 总结评估是扫尾工作。一是结果评估，即比较服务对象在服务前后的变化，判断目标是否达成及服务质量。二是反思得失，即社会工作者对实务模式、过程技术、价值伦理和社会工作者角色等进行评判，并发现其原因。三是对项目进行梳理，运用仪式结束服务过程。

59. **C** 焦点小组工作是将许多对象放在一起同时进行的集体访问。焦点小组的访问过程不仅是访问者和被访问者的互动过程，而且是被访问者之间的互动过程。主持人采用语言技巧，发挥抛砖引玉和穿针引线等作用，激励成员自由发言，积极表达意见。焦点小组可以发挥团体动力，通过多层次互动，启发、补充和修正与主题相关的资料。

60. **B** 行动研究，就是被研究者不再简单地作为研究对象，而是与问题有关的所有其他人员一起参与研究和行动，他们将研究发现直接应用于行动，对问题情境进行全程干预，进而提高自己改变社会实践的能力。行动研究有“对行动进行研究”“为行动而研究”“在行动中研究”和“由行动者研究”等多重含义。

61. **ABD** 社会工作群体作为社会福利的传送者，其重要职能是促进服务对象福利权利的实现，治疗－预防、救助－发展和权利－服务成为社会工作新的目标模式。（B 选项正确）。随着社会问题的变化和人们对人类生存问题认识的变化及社会的不断进步，社会工作的服务对象也在不断拓展（A 选项正确）。在社会工作实践中，以问题为本的整合社会工作已经成为发展的新趋势（D 选项正确）。

62. **BE** 社会工作的积极作用：① 维持社会秩序。② 建构社会资本。社会资本是在一定的社会范围内存在的，人们基于信任、情感和共同体意识而形成的相互信赖和支持性的关系。③ 促进社会和谐。④ 推动社会进步。

63. **ABCD** 社会工作专业伦理的作用：① 评判专业服务是否适当（C 选项正确）；② 保障服务对象的权利；③ 减轻社会工作者伦理抉择上的压力及两难（D 选项正确）；④ 帮助社会工作者自我反思及价值澄清（AB 选项正确）；⑤ 奠定社会对社会工作信任的基础。

64. **ACDE** 社会工作者对服务对象负有不可推卸的伦理责任，具体表现在：① 尊重并保

护服务对象最佳利益。② 尊重服务对象的自决。③ 保密原则。④ 公平合理的收费。

65. **ABE** 刘大爷没有身体疾病，因此不是临终关怀的对象。题干提到，刘大爷家庭经济状况良好，因此不存在申请生活救助的问题。

66. **CD** 根据认知行为理论，社会工作者应协助服务对象觉察自己的想法及自我对话，了解在这些想法和对话背后所隐藏的错误的、非理性的认知。（D 选项正确）要求服务对象按照认知治疗模式的要求，逐步完成社会工作者指定的任务，记录结果，以便从中找出错误认知，并进一步挑战和改变错误认知和错误的自我对话。（C 选项正确）

67. **ABE** 理性情绪治疗模式以服务对象的非理性信念的检查和辩论为中心形成了目标清晰、要求明确的治疗特点，具体包括：① 明确辅导要求，即需要根据服务对象的具体情况清晰简洁地介绍理性情绪治疗模式的基本原理，让服务对象认识到，真正导致自己情绪、行为困扰的原因是其自身拥有的非理性信念而不是引发事件（A 选项）；② 检查非理性信念，即鼓励服务对象寻找这些情绪、行为困扰背后的非理性信念并且协助服务对象理解这些非理性信念与具体的情绪 、行为困扰之间的联系（B 选项）；③ 与非理性信念辩论；④ 学会理性生活方式，即在社会工作者的指导下运用理性的信念替代原来的非理性信念并且与具体合适的情绪和行为反应方式连接起来，逐渐建立理性的生活方式（E 选项）；⑤ 巩固辅导效果。

68. **BCE** 整合社会资源包括了一些社会工作的领域：优抚安置社会工作；社会救助工作，指政府或社会服务机构对因经济匮乏而导致物质生活面临危机的社会成员提供物质方面的支持和帮助；社区社会工作；医务社会工作，是在医疗、卫生和保健方面实施的社会工作等。

69. **ACE** 个案管理的特点：① 服务对象遭遇多重问题，即他们所遭遇的问题复杂，需要多位专业人员的服务才有可能解决；他们在获得与使用潜在的助人资源方面有特殊困难。②“全貌”的工作方法。个案管理有 2 个工作重点，即为面临多重问题的服务对象寻找其所需的服务网络；协调这个网络中的各项服务，让他们彼此相互配合。③ 双重功能，即经过各项服务的协调实现服务的合理配置。

70. **BCE** 小组过程评估指的是在小组工作中，收集相关资料，以显示组员变化和小组的发展过程。在一个行为治疗小组中，我们检测的内容与目标行为有关，如检测目标行为的频率、严重性和持续性及引起该行为的前因后果等。

71. **ABD** 小组工作的开始阶段，社会工作者需要扮演以下 3 方面的工作角色：① 领导者的角色和责任。社会工作者处于小组的核心位置，具有指导小组发展、制订小组活动计划、统筹小组活动具体程序及细节的责任和领导角色。② 鼓励者的角色和责任。社会工作者要鼓励组员主动表达自己对小组和其他组员的各种期望，尽快适应小组环境。③ 组织者的角色和责任。社会工作者要组织一些能够有助于组员之间相互了解的活动，促进组员之间尽快建立相对的熟人关系。

72. **ABC** 在解决冲突时，社会工作者可以运用一些具体措施：一是帮助组员澄清冲突的本质，特别是澄清冲突背后的价值观差异；二是增进小组组员对自我的理解，如运用角色扮演的方法，复制或重现类似的冲突情境，以增进自我了解和对他人处境的敏感度；三是重新调整小组规范和契约；四是协助组员面对和解决由冲突带来的紧张情绪和人际关系紧张；五是运用焦点回归法，即将问题抛回给组员，让他们自己解决。

73. **CDE** “社区倡导”包含 2 个层面的意义：一是社区倡导是一个社区教育过程，目的

是使社区内的居民了解服务对象的特殊困难，从而体谅、理解并接纳他们，并尽可能帮助他们融入社区；二是社区倡导也是社区增权的过程，目的是帮助服务对象建立信心，维护自尊，勇于表达自己在经济、身体和精神方面面临的困境，更敢于向社区和社会提出合理的要求和政策倡议，并通过这个过程，增强服务对象的自我价值、公民意识和社群精神。

74. **BDE** 进入社区之前的准备：① 社会工作者在社区开展工作时无疑需要自己所任职机构的支持，因此有必要对自己的机构有一个基本的认识。② 了解机构分工和自己的工作内容。③ 认识同事。

75. **ABD** 当自助组织出现问题时，社会工作者可以采取以下策略：一是扮演矛盾缓和者的角色，在适当的时机介入，避免偏袒任何一方，做到对事不对人；二是协助自助组织重新界定其功能，也可以向自助组织建议一些未考虑到的发展方向、功能或活动；三是与成员分享自助组织的发展过程以及可能出现的困难，鼓励大家共同努力，渡过难关；四是与成员保持一定的距离，在自助组织有需要时才提出中肯的批评和建设性建议；五是协助自助组织在社区中继续发掘新动力和新启示。

76. **ABC** 社会服务机构的计划详细规定了工作内容、工作程序（A 选项）、工作方法（B 选项）、人力配备、财务经费的预算和绩效评估方法（C 选项）等。

77. **BE** 社会服务机构财务管理的目标以使命和服务为根本出发点，着重点在于稳定及长期发展。财务管理对社会服务机构经营具有重要意义，其功能主要表现在 4 个方面：一是提供经费支持方案，通过成本分析和监控预算等环节使执行更有效率、更节约成本的方案；二是避免社会服务机构的财务危机，保障机构的正常运行；三是强化机构的公信力，将使捐款人更愿意捐款；四是通过“投资管理”使基金增值，开辟更多财源。

78. **CDE** 社会工作督导的教育性功能要求督导者不仅要提供被督导者完成工作所需的知识，还要协助社会工作者由“知”转为“做”。具体内容包括以下几个方面：① 教导有关“服务对象群”的特殊知识（DE 选项正确）；② 教导“社会服务机构”的知识（C 选项正确）；③ 教导有关“社会问题”的知识；④ 教导有关“工作过程”的知识；⑤ 教导有关“工作者本身”的知识；⑥ 提供专业性“建议和咨询”。

79. **CE** 志愿者督导应具有的正确认识和心态：① 把志愿者当成与机构共同工作的伙伴。要意识到志愿者不是任何一位专职工作人员的下属，而应该是双方站在平等的基点上，共同商讨如何解决难题，以提供给服务对象最佳的服务。（D 选项错误）② 把志愿者作为机构应提供服务的对象。使志愿者在接受服务的过程中实现自我成长，如学习服务中应有的态度、助人的知识和技巧等。（C 选项正确）③ 正确认识志愿者的基本心理需求和服务有限性。志愿者督导应因势利导，不要对志愿者做出过分要求，尊重志愿者的个人意愿，并尽量配合其兴趣、专长、时间要求来安排服务。（E 选项正确）④ 对专愿者不能过于放任，也不能过分苛求。志愿者督导不能因为志愿者是不拿工资的人员，就予以宽待和放任，如果有重大疏忽和过失，一样需要给予劝导、指正，并接受适当的惩处。（A 选项错误）志愿者督导在处理冲突时一定要立场公正并针对具体问题，不要作为仲裁者去判断谁是谁非。（B 选项错误）

80. **ACE** 对社会工作研究而言，“人在环境中”可以作为研究者进行多元观察的重要框架。其中，“环境”涉及被观察者的家庭、非正式网络、正式网络、媒体等诸多主题，C 选项中各方面的情况就属于环境。服务对象所处的自然环境、人文社会环境、方案过

程、正式活动与非正式活动和计划外活动方案、服务对象本土语言及行为语言、非干扰性的指标、计划文件等都是值得收集的资料。A 选项正确；E 选项是在收集服务对象的行为语言和历程，也正确。

社会工作实务

试卷中一共 4 道案例分析题与 1 方案设计题，共 9 道小题，第六章、第八章和第十三章分别考了 2 道小题；第二章、第四章和第十五章分别考了 1 道小题。

2016 年社会工作实务（中级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	小题数
第一章　社会工作实务的通用过程模式	0%	0
第二章　社会工作实务的通用过程	11.1%	1
第三章　儿童社会工作	0%	0
第四章　青少年社会工作	11.1%	1
第五章　老年社会工作	0%	0
第六章　妇女社会工作	22.2%	2
第七章　残疾人社会工作	0%	0
第八章　矫正社会工作	22.2%	2
第九章　优抚安置社会工作	0%	0
第十章　社会救助社会工作	0%	0
第十一章　家庭社会工作	0%	0
第十二章　学校社会工作	0%	0
第十三章　社区社会工作	22.2%	2
第十四章　医务社会工作	0%	0
第十五章　企业社会工作	11.1%	1
合　计	100%	9

2016 年社会工作实务（中级）题目、章节和考点分析

题目	章节	考点
第一题第 1 小题	第六章　第二节	针对失独家庭的服务——失独家庭存在的主要问题
第一题第 2 小题	第六章　第二节	针对失独家庭的服务——社会工作者干预措施的几个层面
第二题第 1 小题	第二章　第二节	预估的主要方法——社会生态系统图
第二题第 2 小题	第十五章　第二节	企业社会工作服务内容
第三题第 1 小题	第十三章　第三节	社区资源的类型
第三题第 2 小题	第十三章（旧版教材）	协调社区各类服务资源时应把握的原则
第四题第 1 小题	第八章　第二节	矫正社会工作的主要内容——为社区服刑人员提供社会服务
第四题第 2 小题	第八章　第三节	矫正社会工作的主要方法——理性情绪治疗模式
第五题	第四章　第三节	青少年就业辅导服务——生涯规划

第一题

1. 本案例中，家庭面临的问题是：

①失独之痛难以排解，进而产生逃避、厌世甚至仇恨等心理。如“一些失去独生子女的家庭存在重重困难，家庭成员不愿意面对现实，长期沉浸在悲伤和自责中”。

②养老出现困境。如“有的老人疾病缠身，无人照顾”“有的家庭成员害怕无人养老送终，对未来充满担忧”。

③现有的救助政策保障力度不够，无法满足这些家庭的需求。如“有的家庭缺乏稳定的收入，经济困难”。

④婚姻破裂，甚至陷入经济困境，社会缺少对他们的关心和支持等。如“有的夫妻关系变得紧张，导致婚姻破裂的危机”“社区居民虽然对失独家庭感到同情，但不知如何与其交往，也很少邀请这些家庭参加社区活动”。

2. 面对失独家庭，从家庭、社区和社会 3 个层面，社会工作者应采取的干预措施有：

①家庭层面，通过家庭工作，为该社区失独家庭提供心理辅导，鼓励夫妻相互支持和互助。

②社区层面，通过社区公共教育让该社区居民认识到失独家庭的困境，营造对这个群体尊重、关怀和帮助的氛围；帮助该社区失独家庭解决遇到的实际困难，并提供家庭所需的服务；鼓励和动员这些家庭参与社区活动，丰富他们的业余生活，重塑生活意义；组织遭遇同类问题的家庭和人群，形成支持和互助团体。

③社会层面，倡导保障失独家庭的社会政策不断加强和完善。如目前的二胎政策是一种预防该类家庭问题的有效措施。提供养老和医疗等社会保障以及一些救助是重要的解决问题的制度性保障。

第二题

1. 依据上图，小张的社会生态系统状况分析如下：

①社会生态系统图中的大圆内是小张的家庭系统，外围是小张及其家庭所处的社会环境，包括围绕着小张和他的家庭及对其有影响的不同社会系统，这些系统与小张及其家庭相互作用、相互影响，构成了小张及其家庭的社会生态系统。大圆左上方是张父，右上方是张母，左下方是小张，右下方是小张的妻子。

②从社会生态系统图来看，小张的家庭生态系统内部处于较平衡状态，外部处于相对不平衡状态。

第一，家庭系统内部各成员之间关系比较紧密，家庭作为个人最基本的社会支持网络可以对服务对象小张提供物质和精神支持。图中所示父亲、母亲和妻子都和小张保持着比较紧密的关系，父亲和母亲之间的联系也比较紧密（均为实线表示）。在这种情况下，小张可能从家庭系统中获得的物质和情感资源比较丰富。

第二，家庭系统与周围环境系统之间缺乏良性的交叉和双向互动，互动的频率较低。从图中可以看到，服务对象小张周围存在 8 个次环境系统，从服务对象出发指向这 8 个环境系统的线条有 4 条是虚线，这就表明服务对象与其环境系统之间存在较弱的关系，表现在小张的父亲最近遭遇严重车祸住院治疗，小张的生活和经济面临巨大压力，情绪低落，工作多次出错，还出现擅自离岗的情况，企业领导多次批评他，并声

称要扣发奖金。

2. 依据企业社会工作的服务内容，社会工作者可以为小张提供的服务有：

①介入职工情绪管理。社会工作者通过识别小张的不良情绪，对其低落的情绪予以疏导以缓和其不良情绪，改善心理状态。

②介入职业安全与健康。针对小张工作多次出错和擅自离岗的情况，企业社会工作者可以向小张宣传劳动安全与卫生方面的法规，进行预防工伤和职业病的宣传教育，推动企业改善工作环境。

③介入职工的工作生活平衡。企业社会工作者在促进企业为职工提供有意义工作的同时，也应营造环境使职工工作与生活更有幸福感，针对小张的情况可以关注其生活困难，增强小张对企业的归属感。

④介入劳动关系协调。建立和谐的劳动关系从尊重开始，针对企业领导多次批评小张并声称要扣发奖金的情况，企业社会工作者应建立职工关系调解机制，使小张与企业之间的矛盾和冲突能够及时有效地得到解决。

⑤介入企业文化建设。企业社会工作者可以在企业组织内部传播平等、公正、和谐的文化理念和尊重、理解、合作的工作态度，以及团结、互助、友爱的组织氛围，以促进企业提高管理水平，增强凝聚力。同时，激发小张的主动性、积极性和创造性。

⑥介入困难群体关怀。企业社会工作者应当关爱小张这样的困难群体，协调企业内外的各种资源向困难群体提供心理和社会支持，帮助小张改善生活境况，增强发展能力。

第三题

1. 该社区自身拥有的资源包括：

①人力资源，是指居民能够提供知识、技能和经验，或奉献自己的时间和体力，为其他社区居民服务，包括社区居委会成员、社区居民骨干、社区志愿者、居住在社区的知名人士等。本案例中“社区居民骨干和志愿者人数较多”。

②物力资源，是指社区内有助于开展社区服务的、能够促进社区发展的物质资源，包括室内外活动场地、活动设备、器材和工具等。本案例中“社区拥有各类活动场所和服务器材”。

③财力资源，是指可以用于开展社区服务或活动的经费，包括政府财政拨付经费、辖区内的企业事业单位赞助经费、各种社会捐赠以及活动收费等。本案例中社区“每年有一定的社会服务经费”。

④组织资源，是指可以推动社区服务和促进社区发展的各类组织或机构，包括基层政府、辖区内的企业事业单位、社会团体及各类互助性和互益性居民小组等。本案例中社区“辖区内有多家社会组织和便民服务商”。

⑤文化资源，是指社区中既有的典籍、古迹和文物等文化遗产，以及民俗和艺术等其他有助于促进精神文明建设的文化活动。本案例中社区“有历史悠久的民俗文化”。

2. 本案例中社会工作服务机构协调该社区各类服务资源时，把握的原则包括：

①多方参与、共同协商的原则。案例中提到“邀请了社区居委会人员、社区社会组织骨干和志愿者一起分析各自的优势、局限和角色差别”。

②认识清晰、目标明确的原则。案例中提到“澄清了对社区服务的认识，达成了共同的目标”。

③分工明确、责任到人的原则。案例中提到“明确了各自职责”。

④制度完善、机制健全的原则。案例中提到“建立了信息搜集与共享制度、联席会议制度和服务联办制度”。

⑤三社联动的原则。案例中提到“形成了社区居委会、社会工作服务机构和社区社会组织分工合作的联动机制”。

第四题

1. 本案例中社会工作者为社区服刑人员李某提供了以下促进其社会适应的服务：

①促进就业。社会工作者可协助符合条件的社区服刑人员申请享受相关就业扶持政策，帮助其接受公共就业服务机构提供的职业指导和职业介绍等服务。本案例中李某在社会工作者的协助下找到了工作。

②做好基本生活救助。协助基本生活暂时出现严重困难、确实需要救助的社区服刑人员申请临时救助。本案例中社会工作者协调多方资源缓解李某的生计困难，并协助李某找到了临时住房。

③恢复社会功能。本案例中社会工作者还运用理性情绪治疗模式，协助李某调整非理性信念；并协调李某与家人的关系，家人重新接纳了李某。社会工作者为李某提供了心理矫正、情绪辅导和家庭关系调和等各项专业服务活动，使其心理、认知、行为和关系等方面得到矫正，有效地恢复了其社会功能，重新回归了社会。

2. 理性情绪治疗模式对人的心理失调原因和机制进行了深入的分析，提出比较有影响力的ABC 理论：

A 代表引发事件（activation events），是指服务对象遇到的当前发生的事件。本案例中李某申请低保时发生的事件中的 A 即为“工作人员要求其补齐材料再来办理”。

B 代表服务对象的信念系统（beliefs），是指服务对象对当前所遭遇事件的认识和评价。本案例中的 B 即为“李某总觉得自己低人一等，被人瞧不起”“李某十分悲观，觉得这辈子再也没有希望了”。

C 代表引发事件之后出现的各种认知、情绪和行为（consequences）。本案例中的 C 即为“李某为此很生气，与工作人员大吵大闹，并当场撕掉了申请材料”。

在遭遇到引发事件 A 的时候，由于李某持有 B 这样的信念，由此引发了案例中 C 这样的认知、情绪和行为反应，这就是其相互间的关系。相应的，社会工作者运用理性情绪治疗模式，协助李某调整非理性信念，如果将 B 调整为“办事人员是按照规定办事，不是故意为难我”，就可以将 C 改变为“接受办事人员的要求，补齐材料再来办理低保申请”这样的行为。

第五题

项目名称	未成年人职业规划服务
需求分析	A：通过问卷调查、深度访谈等方式进行需求分析发现，目前该社区的青少年性格内向、敏感，自我认同度较低，需要进一步认识自我、了解自我；对外在职场陌生，不了解职场情况，需要进一步了解社会职场情况；缺乏职业生涯规划，对未来倍感迷茫，需要明确职业生涯规划

（续）

理论基础	生涯选择配合论认为，职业规划的先决条件是必须先对自己有充分的认识与了解，进而探索认识外在的职业世界。在了解自己与外面的职业环境之后，做出抉择，制订未来的发展目标和开始采取必要的行动		
总目标	认识自我与职业之间的关系，提升职业规划能力		
项目实施	具体目标	服务活动 （只列出形式）	预计成效 （服务对象的改变）
	B_1：帮助青少年提升自我认同感，了解自我、认识自我。	B_2：自我探索、小组活动和互动分享等形式，如通过“我有……”“我能……”造句，每人在3min内以最快的速度造句，最后分享	B_3：让服务对象对自身有清晰的认识和了解，了解自己的长处、优势、劣势与不足等
	C_1：帮助青少年了解外在职场，了解职场需求与职场动向	C_2：外出参观与访问，带领青少年到就业指导中心、职业介绍所或某些企业的人力资源部门进行参观访问，并进一步了解目前招聘的具体需求和岗位要求等内容	C_3：充分了解目前的就业现状，把握职场要求和岗位需求
	D_1：帮助青少年学会如何进行职业生涯规划，明确未来方向	D_2：培训，邀请职业规划师进行培训，教导服务对象如何更好地对职业进行规划	D_3：充分认识职业规划的重要性，并掌握职业规划的方法与技巧
	E_1：帮助青少年做应聘技巧的训练，进行就业指导，提升求职能力	E_2：角色扮演或情景模拟、课后作业等，让青少年以小组的方式模拟招聘与应聘的情况，让其切身感受求职中的各个环节，如简历撰写、面试技巧和服饰搭配等	E_3：熟练掌握应聘技巧，以轻松心态应对求职
评估、管理、预算等	（略）		

2017 年社会工作（中级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

本年考试真题中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现：考题所占百分比最高的章节为第七章，有 11 道题，其次是第六章，有 10 道题；百分比占 10%及以上的为第二章和第五章，均有 9 道题；所占百分比最低的章节为第四章，有 5 道题。

2017 年社会工作综合能力（中级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作的目标、要素及主要领域	10%	8	6	2
第二章　社会工作价值观与专业伦理	11.25%	9	5	4
第三章　人类行为与社会环境	8.75%	7	7	0
第四章　社会工作理论	6.25%	5	4	1
第五章　个案工作方法	11.25%	9	7	2
第六章　小组工作方法	12.5%	10	7	3
第七章　社区工作方法	13.75%	11	7	4
第八章　社会工作行政	10%	8	7	1
第九章　社会工作督导	8.75%	7	5	2
第十章　社会工作研究	7.5%	6	5	1
合计	100%	80	60	20

1. **B**　社会工作是现代社会制度体系不可或缺的组成部分，它通过提供服务和解决社会问题对社会的运行发挥重要的影响，具有积极的作用。我国在社会转型中产生了许多新问题和新矛盾，由于社会结构和社会组织方式的变化，以往传统的工作方法已不能完全解决问题，而社会工作可以通过创新社会治理来解决问题、维持秩序和促进稳定。
2. **A**　当一个人或一个群体遇到困难时，社会工作者施以援手，通过协助其增加知识和学习技能等方式使个人和群体得到发展，实现其人生目标。在现代社会，增加人们的知识和技能、增强个人克服不利因素的能力、提高个人与社会协调的能力都在发展之列。
3. **B**　社会资本是在一定的社会范围内存在的，人们基于信任、情感和共同体意识而形成的相互信赖和支持性的关系。社会工作以人为本，解决社会问题，通过举办公益活动和长期培育，可以促使人们之间社会资本的建立，或使社区的社会资本更加丰厚。社会资本的增加能够促进社会成员之间的良好关系，增加他们的相互信任，有助于建立一个相互关怀的社会。
4. **A**　随着社会变化和新问题的出现，社会工作领域也在扩展。不管是何种人士，只要在其正常的生活（既包括狭义的社会生活，也包括其职业活动）中遇到困难而难以正常地生活下去，或者有正当的发展需要而未能满足，都可以成为社会工作的服务对象，社会工作也有责任为其提供服务。

5. **C** 社会工作者为了有效助人，常常需要联络政府部门、企事业单位、社会组织（包括基金会）和广大社会成员，向他们筹集服务对象所需要的资源，可以说为服务的顺利开展而筹措资源是社会工作者的重要责任。筹措资源之后，社会工作者有时是将它们传递到服务对象手中，有时则将社会资源同服务对象连接起来，这种角色又叫资源连接者。
6. **C** 社会工作者的合并角色是指包含了多种功能的综合角色，这种合并角色既包括直接服务角色也包含间接服务角色，而且也可能包括不同角色互相连带的做法。本题中，小军的主要职责是协助企业职工提高工作能力及增进职业福利。C 选项的减压培训提高了职工的工作胜任能力，社会工作者担当了直接服务角色；处理劳资纠纷增进了职工的职业福利，社会工作者担当了间接服务角色。
7. **D** 随着西方现代化和福利国家发展进程的加快，公民权的立法与社会福利制度日益紧密地结合起来，社会福利制度日益将平等、权利、自由和公正等作为推行社会服务和提供福利项目的主要考虑因素。在我国，社会主义计划经济体制和社会福利制度对人们的生活与观念产生了深刻影响。新时期的社会福利体制改革和社会政策实施有力地推动了社会工作专业的发展，也奠定了社会工作实践的基本价值观。
8. **B** 社会工作基本信念包括尊重、独特性和相信人能改变，实践原则包括接纳、非评判、个别化、保密和服务对象的自我决定。尊重是指社会工作者不应将自身的价值观强加于服务对象，更不应指责和批判服务对象的言行和价值观，也不能向服务对象发泄自己的负面情绪。社会工作者可以和服务对象共同分享与服务内容有关的个人感受和经验，以及社会工作专业对有关问题的看法，并提供解决问题的建议。但社会工作者不得直接或间接迫使服务对象接受所提出的意见或建议，这也体现了服务对象自我决定的实践原则。
9. **B** 社会工作者对受助对象提供帮助时，需要遵守以下伦理原则：对服务对象的承诺/负责；尊重服务对象的自我决定；使服务对象知情同意（征求家长的同意）；相信服务对象的能力；具有文化敏感性；保护服务对象的隐私和保密性（隐去患儿可辨识的信息）。本题中，由于患儿只有 4 岁，必须要经过其监护人的同意才能开展后续工作。故选 B 选项。
10. **C** 自决权是个人尊严的体现，除非万不得已，即便是社会工作者出于好意，一般也不主张社会工作者自身代替服务对象做决定，因为这样做可能不利于服务对象发展自尊和挖掘潜能。
11. **C** 在社会工作实践中，保护生命原则高于其他所有伦理原则，社会工作者有义务保护受助者的生命，也包括保护其他人的生命。在服务过程中，若服务对象所陈述的个人隐秘资料中涉及第三方利益相关者的生命安全，如服务对象在辅导中透露自己曾想或计划谋害第三方，社会工作者则有义务将相关信息知会第三方利益相关者，以确保其生命财产的安全，并提前做好相应的预防和准备。
12. **A** 青少年的情绪发展比较丰富和强烈，易出现两极发展特征。情绪发展的两极性是指情绪的内容、强度、稳定性、概括性和深刻性等方面具有两极性。
13. **D** 主干家庭是指由父母与一对已婚的子女共同居住生活的家庭类型，主干家庭是核心家庭在纵向上的延伸。
14. **B** 社会环境为人的行为提供了参照标准。参照群体不是社会成员生活于其中的群体，而是社会环境的一部分。通过参照和比较，人们会产生对自己的满意或不满意的评价，

会产生成就感、满足感或自卑感。满意的评价将鼓励人们按照常规去处理自己的行为，不满意的评价或者会激励起人们的竞争、奋斗以致反抗，或者会压抑个人的积极冲动，而形成心理忧郁，影响其心理健康。

15. **C** 美国心理学家斯金纳认为人类所学习到的社会行为绝大多数是由强化引起的，即是由操作性行为的结果引起的。

16. **D** 班杜拉的社会学习理论认为，人类行为的习得或行为的形成，不仅可以通过反映的结果进行学习，也可以通过榜样的示范进行学习，而后者是人类学习的主要方式。

17. **D** 老年人失智是一种渐进性认知功能退化，且此退化的幅度远高于正常老化的进展。特别会影响记忆、注意力、语言和解题能力，严重时会无法分辨人、事、时、地、物。其典型的起始症状为记忆障碍。

18. **B** 弗洛伊德精神分析理论将人的性心理发展作为人的心理发展的基础。他将性心理发展分为 5 个阶段：口腔期、肛门期、性器期、潜伏期和生殖器期。

19. **A** 认知行为学派认为，社会工作者在专业关系中有两个重要的角色——教育者和陪伴者。社会工作者必须完成的任务之一是澄清内在沟通，协助服务对象觉察自己的想法及自我对话，了解在这些想法和对话背后所隐藏的错误的、非理性的认知。只有服务对象能够自主地觉察到这些非理性的、错误的认知，才能改变这些错误的认知，建立新的正确的认知，并改正其错误的行为。A 选项可以帮助服务对象自主察觉非理性的、错误的认知。

20. **B** 对于生态系统理论来说，社会工作不仅关注人，同样关注情境，并且进一步形成了“人在环境中”的联合交流系统的观点，为社会工作提供了一套整合的知识体系。强调社会工作实务的干预焦点应将个人置于其生活的场景中，重视人的生活经验、发展时期、生活空间与生态资源分布等有关个人与环境的交流活动，并从生活变迁、环境特性与调和度 3 个层面的互动中来考量社会工作的实施。

21. **A** 人本治疗模式把个案辅导工作的中心集中在社会工作者自身品格和态度的培养上，认为社会工作者只有提供真诚、同感和无条件的积极关怀，全身心地与服务对象交流，才能为服务对象创造和谐、信任和宽松的辅导环境，促进服务对象的自我发展。

22. **D** 增强权能理论的服务原则包括社会工作者与服务对象建立合作关系，满足服务对象眼前的需要，如连接服务对象所需的资源、开始促进意识觉醒、寻找和申请资源。

23. **A** 所谓非理性信念是指那些把特定场景中的经验绝对化、普遍化和抽象化之后与实际情况不符的想法和观点。

24. **A** 一般情况下，出现以下 5 种情况之一就可以结案：一是社会工作者与服务对象都认为工作目标已经实现；二是虽然问题没有彻底解决，但服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力；三是社会工作者与服务对象的关系不和谐，希望结束服务；四是服务对象出现了一些新的要求和问题，需要其他社会工作者或者服务机构解决；五是因为一些不可预测的因素，需要结束服务。

25. **A** 任务中心模式在运用任务实现目标过程中非常关注服务对象的自主性。任务中心模式认为，服务对象的自主性包括 2 个方面的主要内容：①服务对象具有处理自己问题的权利和义务。②服务对象具有解决自己问题的潜在能力。

26. **D** 萨提亚提出，人的沟通方式涉及自我、对方和场景 3 个方面，如果忽视了一方或者几方的要求，这样的沟通就会导致困扰出现。本题中小强和父母间的沟通就出现了问

题。萨提亚强调，每个家庭都有一些作为家庭成员行为调节标准的规则，因此社会工作者需要特别留意那些妨碍个人或者家庭功能发挥的家庭规则。" 老张引导他们三人理解相互的感受、想法和期待，协助他们从新的角度来看待家庭中的规则" 就是在协助小强和家人调整沟通以及正确看待家庭规则。

27. **C** 个案会谈是指社会工作者与服务对象进行面对面的、有目的的专业谈话。一般而言，会谈时间和地点的选择以及会谈场地的布置，应便于服务对象自由地谈论自己的问题，不能随意选定。会谈内容要与会谈目的相符，为提前预设的目标服务。

28. **B** 澄清即社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。例如，对于服务对象模糊不清的表达，社会工作者可以进一步加以明确“您刚才说的意思是……是吗?”或者“听了您刚才的话，我的理解是……对吗?”

29. **B** 所谓包裹式服务，是指经过需求评估和可利用资源的确认后设计一整套服务，并且通过各种服务的联结最终促使服务对象学会独立自主。强调服务的连续性，既包括时间的连续性，也包括服务的完整性，以此保障服务对象所获得的各项服务之间紧密的联结。

30. **C** 支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组组员组成的。通过小组组员彼此之间提供的信息、建议、鼓励和感情上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。

31. **D** 在沟通的过程中，社会工作者可用自身示范的方式，引导组员模仿，如提问的技巧以及给予回馈的方式等。

32. **A** 抗拒是小组过程中不可避免的现象，是组员在参与小组时的自然反应。产生抗拒的原因是组员不认为小组可以成为公开表白的安全场所，或不愿面对自身的潜意识问题。因此，社会工作者要帮助组员了解小组是分享和表达感受的重要场所。同时要营造一种开放的气氛，帮助组员探索自己的恐惧和防卫，鼓励他们承认并解决他们所体验的任何犹豫和焦虑。

33. **C** 这是小组后期阶段，其特点：①小组的凝聚力大大增强。②组员关系的亲密程度更高。③组员对小组充满了信心和希望。④小组的关系结构趋于稳定。在小组工作后期，社会工作者要协助和鼓励组员进一步地自我表露，更深地自我探索，以获得更深的自我认识。

34. **A** 不同阶段的小组活动方案，都应该包含经验分享环节，都须预留一定的时间让组员分享彼此的经验，鼓励组员发表参与小组活动的感受，讨论彼此在小组活动中的成长经验，总结有益的启示。

35. **B** 设计自己想要的社区服务，就是帮助组员认识到自己身边存在的可利用的社会资源并加以利用，来缓解自己存在的困境。

36. **D** 在小组需求评估中，必须考虑的因素有小组整体需求、组员的需求和小组的环境需求。

37. **B** 目标建立后，就需要列出所有能达到目标的可行性方案和策略，并确定各个方案的理论依据，使问题的成因、解决方法和效果连接起来，以便能够评估各个方案的收益与代价，掌握其效果和效率。

38. **C** “由社区照顾”是指由家庭、亲友、邻里和志愿者等所提供的照顾和服务，核心是强调动员社区内的资源，发动社区内的亲戚、朋友和居民协助为有需要的人提供照顾。

39. **A** 社会工作者在描述问题时不应只关注客观存在的事实和状况，还要关注社区成员对

现状的感知和察觉，清楚居民对问题的认识和描述，理解居民对问题的体验和感 受。

40. **D** 可行性指的是在现实中实现该策略的可能性以及资源是否能满足其需要。

41. **C** 社会工作者应在实践的过程中给予志愿者学习和成长的机会。在适当的时机，社会工作者可以增加志愿者接触其他事务的机会，让他们参加不同类型的工作，以扩大视野、增加工作经验。这样既能激发志愿者的参与热情，也能提升他们的能力。C 选项体现了让志愿者积极参与社区活动，并担任组织工作。

42. **A** 社会工作者在培养居民骨干时，一般会从态度、知识和行为 3 个方面促进居民骨干的成长和进步，其中态度是影响的根本因素。价值观和世界观等属于态度范畴，分析问题的能力、表达关怀的方法以及主持会议的技巧属于知识和行为。

43. **C** 本题涉及说服居民参与的技巧：有时候被动员的居民会因为目前参与的人数太少而没有信心，社会工作者可以用赞赏对方、体谅他人、尽力改变现状、动之以情等策略回应对方。其中，尽力改变现状表明很快会吸纳更多的人来参与，C 选项正确。

44. **A** 使命宣言（宗旨）是由社会服务机构的决策者和高层管理者拟定，通过文字表述出来的机构的宗旨，内容一般反映机构本身的信念、价值观及其在社会上所要建立的地位。使命宣言普遍是宏观的，长远的，并没有规定具体实现的期限。但理论上，一切服务的内容与活动，都必须以使命为依据，社会服务机构的所有活动不应与其相违背。

45. **B** 当服务计划被批准可以执行后，必须先将服务方案的目标分解成若干具有可操作性的执行目标，执行目标需有方法及应完成的服务内容，并充分考虑完成服务方案的重要活动是什么，谁负责完成哪项活动或任务，哪些重要的活动应在何时开始、何时完成，要完成每一项活动所需要的基本资源是什么等。

46. **D** 协调是社会服务机构中各部门的活动化为一致性行动的过程，通过发挥团队精神，顺利执行各部门的活动，实现共同目标。

47. **B** 在社会服务机构中，一般而言，领导都比较重视通过沟通和互相尊重等方式与下属相处，大多数采用指导和诱导的方式影响员工的工作。社会工作服务比较强调员工的自主性，只要领导给予其发挥的机会并加以信任，员工就会努力工作。这也使得机构领导较多在介入方法、策略和工作程序设计上给予员工适当的指导，让他们的服务产生良好的效果。

48. **D** 社会服务机构中每个员工都有自我实现的愿望，因此，机构管理者要协助员工制订员工职业生涯发展方案，使其有机会评估自己的技能、潜能和事业前程，将个人目标和机构目标有机地结合起来。

49. **C** 员工关系是社会服务机构人力资源管理的主要内容之一，建立和谐的员工关系是指提升管理单位和员工之间的和谐关系的过程，包括改善工会与管理层的关系、公平对待员工、员工辅导等重要的活动。A 选项是人力资源管理中的训练与发展工作；BD 选项是人力资源管理中的绩效评估与激励工作；C 选项可以提升管理单位和员工之间的和谐关系。

50. **A** 志愿者管理功能中的组织包括志愿者的招募及甄选和志愿者的教育训练。

51. **C** 督导应该发挥督导工作的行政、教育和支持 3 大功能。督导的教育功能就是要教导被督导者学习实务工作中所需要的知识和技巧，其主要目标是增强被督导者工作的知识和技能，促进其服务技巧的熟练化，从而全面提升社会工作的服务质量。

52. **B** 教育功能：督导者对被督导者完成任务时所需的知识与技能给予指导，协助被督导

者实现专业上的发展。

53. **A** 社会工作督导的支持功能，是督导者向被督导者提供心理和情感上的支持，促使被督导者感到自我的重要性与价值感，让被督导者能轻松面对工作。A 选项可以使被督导者感到自我的重要性与价值感。

54. **D** 提出建议指督导者对被督导者提出处理服务对象问题和需求的具体建议和策略，协助被督导者拟订有效的工作计划。

55. **A** 同感与分享感受的技巧：同感是社会工作最基本也是最重要的技巧。督导者不必一定是强人，所以不要刻意与被督导者保持距离，反而应该注意关心被督导者。当被督导者谈到感受时，督导者要勇于面对，并能够就被督导者的处境给予自然回应。最后，督导者应能总结被督导者所面对的问题，这样才能使他知道你了解他的处境和感受。

56. **C** 建构主义方法论强调研究者与被研究者之间的对话，研究结果是通过互为主体的互动而达到一种生成性理解，是不同主体的“视域融合”。

57. **B** 中位数是按大小顺序排列在一起的一组数据中居于中间位置的数。如果观察值有偶数个，通常取最中间的两个数值的平均数作为中位数。

58. **D** 研究方法就是说明本研究如何收集资料和分析资料。定量研究需要说明研究总体和调查总体、样本选择方法及样本特征、问卷或量表中具体测量指标的来源及其信度系数、资料的审核整理和统计分析的主要技术、研究局限等。定性研究需要说明对象来源、选择方法及研究对象特征、粗略的访问或观察指引及动态修订办法、资料整理和分析、资料可信度、研究局限等。

59. **C** 访问问卷法：在收集资料时由访问员向被调查者提问并记录其回答，适合于被调查者文化水平不高、调查问题较复杂的情况，比较适合老年人。自填问卷法、集中填写法、邮寄填写法都因为老年人花眼、文化水平和身心状态所限等原因不太适用。

60. **A** 选项 B 中的“父母”属于多重含义问题；选项 C 的各选项有重叠；选项 D 属于倾向性题目。

61. **AE** 在社会工作实践中，基本生活有困难的人群是社会工作的主要对象群体，社会工作对他们来说既是服务也是帮助。在社会工作者的服务活动中，价值观融于其中并贯穿始终。社会工作是充满价值观念的活动，价值观也就成为社会工作的基本构成要素。

62. **CD** 治疗型学校社会工作，是针对“问题学生”失常的心理和行为而开展的工作。

63. **ABE** 社会工作价值观的作用主要体现在以下 4 个方面：保护服务对象的权益；促进专业的健康发展；促进社会服务机构的能力建设；维护社会正义。

64. **BCDE** 作为一门服务人和帮助人的专业和职业，社会工作价值观的基本信念包括尊重、独特性和相信人能改变。尊重原则要求尊重服务对象在服务过程中表达的观点、意见或决定，不把自身的意见或建议强加给服务对象，因此本题不能将老人送入养老机构。

65. **ACD** 社会工作是一种帮助人解决困难、协调人与环境之间关系的服务活动，它与人的问题和需要息息相关。因此，社会工作者应该本着以人为本、为服务对象着想和谦和的态度，真诚地对待服务对象的问题和需要，及时地回应他们，并通过专业服务来满足服务对象的需要。在本题中，王先生的父母并不是我们的服务对象，建议他辞职也是不现实的，因此选项 BE 错误。

66. **ABDE** 存在主义在社会工作实务运用中的理念：①觉醒，即个人意识的觉醒。这个

理念指的是人的自我意识要经历一个对自我不真实生活的幻灭，进而到对真实生活的正视过程。(B 选项正确) ②痛苦是生命的一部分。存在主义认为痛苦是必然的，痛苦对人的生命具有指导性。存在主义强调对过去经验的解释，对于未来行动具有十分重要的意义。(A 选项正确，C 选项错误) ③选择的自由。存在主义强调个人的主观性和选择的自由，强调个人在主观上具有选择与改变的能力。(E 选项正确)。④对话的必要性。⑤实行，是指在社会工作治疗过程中，社会工作者如果希望服务对象能够肯定其独特性，就必须通过社会工作者对服务对象的肯定来实现。(D 选项正确)

67. **ACE** 在社会工作中，社会工作者需要以人为本，回应需要，因此选项 ACE 均是可行的。此时不适合与她讨论理论问题，因此选项 BD 不合适。

68. **BCD** 在社会工作者扮演的专业角色中，常见的有以下几种：①使能者，即社会工作者运用自身拥有的专业知识和技巧，调动服务对象自身的能力和资源，发挥服务对象的潜在能力，促使服务对象发生有效改变。②联系人，即社会工作者帮助服务对象与拥有资源的服务机构联系，保证服务对象能够获得合适的服务。③教育者，即社会工作者指导服务对象学习处理问题的新知识、新方法，调整原来的行为方式。在本题中体现为，社会工作者对杨女士开展压力应对等方面的训练，B 选项正确。④倡导者，即社会工作者利用自己的身份和权利倡议机构实行必要的改革，为缺乏资源的服务对象争取更合理的服务，或者动员服务对象一起争取一些合理的资源和服务。在本题中体现为，社会工作者鼓励和推荐杨女士参加社区活动，D 选项正确。⑤治疗者，即社会工作者运用专业的方法和技巧，消除或者减轻服务对象的困扰。在本题中体现为，社会工作者在辅导杨女士的过程中，进行了夫妻共同参与的面谈，运用专业方法减轻杨女士的心理压力，C 选项正确。

69. **CDE** 对质即社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。

70. **BCD** 在小组工作的后期即成熟阶段，社会工作者的工作重点在于协助组员解决问题。概括而言主要包括 4 个方面：维持小组的良好互动；协助组员从小组中获得新的认知；协助组员把认知转变为行动；协助组员解决有关问题。

71. **ABC** 社会学习理论的代表人物是美国社会心理学家班杜拉，其理论是建立在行为主义理论基础上的。社会学习理论注重强化的作用。选项 D 中组织者不能等待其行为“慢慢地”发生改变；选项 E 不是通过认知改变行为的方式。

72. **ABDE** 直接干预法是指社会工作者以治疗者的角色直接影响组员的行为，一般发生在小组自身还缺乏相应的资源和经验，无法协助组员解决面对的问题时，或有个别组员孤立于小组之外的时候。运用直接干预法的具体做法：作为小组的核心人物，社会工作者可以通过自身的权威和组员对自己的信任，关心组员，鼓舞组员的士气，帮助和影响组员行为的改变；作为小组规范及规章制度的象征性人物，社会工作者可以通过赞扬、奖励等促成组员某些正向行为的形成，或用警告、惩罚等措施来抑制和改变某些组员的某些不良行动；作为组员角色的分配者，社会工作者可规定组员在特定活动中的角色，以及角色的需要及各角色间的关联；利用社会规范引导组员进入角色，鼓励和训练组员履行角色。

73. **BC** 效果评估，主要是考察工作的成果在多大程度上实现了预定的目标。具体来说，效果评估应该回答以下问题：工作取得了哪些成果？这些成果是否达到了预期的目标？

工作的成果是否由于工作之外的因素而达到？工作是否带来了预期之外的效果？效果评估可以帮助社会工作者了解有关工作是否能使服务对象发生改变以及变化的程度如何，也有助于确定工作成功和失败的原因。

74. **ACE** 社区支持网络通常是非正式关系胜于正式关系（B 选项错误）。非正式关系往往含有情感的成分，这种基于情感和感情建立的网络关系让人们能够以平等与合作为基础，从事跨组织跨地域的直接对话，更能够成为化解正式组织的冷漠和僵硬的润滑剂（A 选项正确）。促进社区支持网络的建构和维系，在于参与者可以在网络中取得或分享重要的资源、知识和影响力（E 选项正确）。社区支持网络的建构可能是人与人之间、组织之间以及人与组织之间的混合模式，对社区内的人际关系及组织间的互动关系给予充分充实（C 选项正确）。社区支持网络的建构除了分享彼此的资源、知识与经验之外，其目的也是期待能够导向或补充科层制运作的不足。为此，社区支持网络必须能够打破惯例和传统规则，这需要社区居民能够坚守着弹性的态度与行为（D 选项错误）。

75. **DE** 当自助组织出现问题时，社会工作者可以采取以下策略：一是扮演矛盾缓和者的角色，在适当的时机介入，避免偏袒任何一方，做到对事不对人；二是协助自助组织重新界定其功能，也可以向自助组织建议一些未考虑到的发展方向、功能或活动；三是与成员分享自助组织的发展过程以及可能出现的困难，鼓励大家共同努力，渡过难关；四是与成员保持一定的距离，在自助组织有需要时才提出中肯的批评和建设性建议；五是协助自助组织在社区中继续发掘新动力和新启示。

76. **ACE** 方案策划者在确认问题，掌握了问题在社区的分布情况，确定了未来行动的“目标对象”后，必须进行评估工作，即要评估某种需要的人群范围与程度，评估需要程度等，评估社会服务机构的人力、物力、财力等资源的限制。就本题来看，ACE 选项是对服务机构人力、物力、财力等资源限制的评估，B 选项是对项目需要性的评估。

77. **ADE** 社会服务机构主管可授权的内容：一是授权任务，即派下属或员工完成多项任务；二是授予权力，一项授权任务必须拥有足够的职权来完成，如果只要求下属或员工完成某项任务，而不给予权力，不利于工作的开展；三是所授权力要进行明确的限制，强调这个权力仅限于从事某一特定任务。因此，B 选项超出了任务的限制。小王也没有 C 选项的权限，应由该社会工作服务机构做出决定。

78. **ABCDE** 在个别督导过程中，督导在态度和工作内容方面需要注意的事项：一是督导者要诚恳地倾听被督导者的表述；二是督导者应仔细研究批阅被督导者的工作记录和服务报告，以便发现被督导者的不足，提出教育的重点；三是督导者应采取接纳的态度，接纳被督导者的感受，经常鼓励被督导者对服务对象的问题和需求进行评价和判断，培养其自主思考和批判反思能力，最终实现推动被督导者自我学习和自我训练的目的；四是督导者在提出评价和建议时语气应委婉，以免被督导者出现抗拒心态；五是督导者要根据自己丰富的经验和扎实的理论知识基础，及时提供示范，建议可行的方法和技术，帮助被督导者更直接处理客观情境下服务对象的需求和问题。本题可能出题有误。

79. **ABCD** 同事督导团体成员要签订明确的契约：契约必须清楚说明会议召开的周期、地点、每次会议持续时间和会议的程序等；签订契约的成员要有明确的承诺，保证能够坚持参加同事督导会议；同时还要明确成员的角色分工，如谁来负责会议时间和场地的安排，谁来负责会议秩序的维持等。

80. **ADE** 个案研究特点：凸显研究的“对象”维度，强调研究对象的个别性，因此也需要注重对象的主观感受，回顾与对象的关系；技术和资料多元化；研究步骤不甚严格，不需要量表及前后测；资料详尽深入。

社会工作实务

试卷中一共 4 道案例分析题与 1 方案设计题，共 9 道小题，出题的章节是第二章、第四章、第九章和第十三章。

2017 年社会工作实务（中级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	小题数
第一章　社会工作实务的通用过程模式	0%	0
第二章　社会工作实务的通用过程	22.2%	2
第三章　儿童社会工作	0%	0
第四章　青少年社会工作	22.2%	2
第五章　老年社会工作	0%	0
第六章　妇女社会工作	0%	0
第七章　残疾人社会工作	0%	0
第八章　矫正社会工作	0%	0
第九章　优抚安置社会工作	22.2%	2
第十章　社会救助社会工作	0%	0
第十一章　家庭社会工作	0%	0
第十二章　学校社会工作	0%	0
第十三章　社区社会工作	33.3%	3
第十四章　医务社会工作	0%	0
第十五章　企业社会工作	0%	0
合　计	100%	9

2017 年社会工作实务（中级）题目、章节、考点分析

题目	章节	考点
第一题第 1 小题	第十三章第三节	影响社区居民参与的因素分析
第一题第 2 小题	第十三章第二节	社区志愿服务
第二题第 1 小题	第二章第三节	建立专业关系的技巧
第二题第 2 小题	第二章第二节	建立专业关系的五要素
第三题第 1 小题	第九章第三节	辨识受督导者内心感受的无力感状态
第三题第 2 小题	第九章第三节	增强权能
第四题第 1 小题	第四章第二节	习惯养成
第四题第 2 小题	第四章第三节	小组工作的功能特点
第五题	第十三章第三节	社区需求分析

第一题

1. 从参与能力的角度，本案例中居民参与志愿服务可能受 2 个主要因素的影响：

①时间和金钱。社区居民参与是要付出代价的。例如，本案例中参加居民大会或者值勤活动需要占用很多时间，而且还要产生一些额外费用。居民是否有能力付出这些时间和金钱，会影响其参与行为。

②知识与技巧。参与各种会议是需要具备有关开会的知识和参与讨论的技巧，如果社区居民没有参与经验，又缺乏有关的组织技巧和决策的相关知识等，就会妨碍其参与社区事务。本案例中，第一次开会的场面就非常混乱，有的人认为志愿值勤活动应仔细安排，明确分工；有的人认为自己心有余而力不足；有的人提出万一值勤时出了事儿怎么办，应当购买保险……在随后的交通疏导过程中，也出现了不少问题，甚至还出现志愿者与居民发生冲突的情况。这些都属于知识与技巧的欠缺。

2. 为推动该社区志愿服务发展，社会工作者可以开展以下 4 个方面的工作：

①策划社区志愿服务项目，带领志愿者开展服务。本案例中社区热心人士陈阿姨出面组织几位居民当志愿者进行交通疏导等群众性自我互助服务活动，社区社会工作者在协助这项活动开展的同时，也可以设计实施一些社区志愿服务项目，如“科学有效疏导交通”等项目。

②发掘培养志愿者骨干，培育扶持社区志愿服务组织。本案例中社区社会工作者在设计实施社区志愿服务项目的同时，应注重发掘培养志愿者骨干，形成社工带动志愿者骨干、志愿者骨干带动普通志愿者的工作模式。积极推动志愿者团队结构化，引导志愿者自发成立社区志愿服务组织，并在发展中予以多方位的支持。

③组织开展志愿者培训，提升服务水平。本案例中社区社会工作者可以根据志愿服务的需要，对志愿者开展服务态度、权利义务和服务技能等方面的培训，引导志愿者不断改进服务态度，增强服务技能，提高服务质量，促进社区志愿服务队伍向专业化方向发展。

④做好志愿者管理，推动志愿服务事业持续发展。一方面，通过设立灵活多样的表彰奖项，开展社区志愿服务的评比，使志愿者的服务行为及时得到社会的肯定；另一方面，结合《志愿服务记录办法》和民政部“全国志愿服务信息管理平台”建设，积极推广“志愿服务时间银行”“互助服务”和“服务转换”等有效形式，使志愿者在自身需要帮助时能够得到社会的回报。本案例中，社区社会工作者还可以积极创造条件，为社区志愿者就业、兼职和才智体现提供广阔的空间，切实维护社区志愿者的合法权益。

第二题

1. 社会工件者在面谈中运用的建立专业关系的技巧及案例中对应的内容如下：

①同感。同感是助人者努力、积极主动进入服务对象的生活世界中，在不丧失自己立场与观点的前提下，感受服务对象的处境，并运用这种理解去帮助对方提升能力。如本案例中社会工作者说“你一个人带着孩子不容易，我也知道虽然生活很辛苦，但你在努力想办法克服困难……”“确实很不容易的，你发火我很理解”。

②诚恳。向服务对象实事求是地介绍机构的政策和社会工作者的角色，而不加以任何修饰；完全以服务对象的需要作为自己工作的出发点，接纳服务对象，全神贯注于服务

对象的处境。如本案例中社会工作者说“对不起啊，上次我只考虑到政策规定，没有考虑到你的感受……”。

③温暖与尊重。社会工作者要关心和关注服务对象的一切，并能够向服务对象传达这种情感，包括对服务对象的责任感，关心、尊重、了解和希望促进服务对象提升生活的愿望，以及愿意为此提供协助的意愿。如本案例中社会工作者说“这次我想进一步了解情况，看看我们可以采取哪些办法一起面对困难，好吗?”“噢！孩子现在怎么样了?”“但也不要太急，总有办法解决的。把你的困难和想法再具体谈一下，我会根据我了解及掌握的情况，与你共同商量，一起想办法解决，好吗?”

④积极主动。社会工作者积极主动的态度有助于与服务对象成功地建立关系。但积极主动并不意味着对服务对象的控制和支配，而是要在适当的时间给服务对象适当的回应。如本案例中社会工作者主动约张某再次面谈。

2. 本案例体现了建立专业关系的 5 个要素：

①社会工作者就没有考虑到对方的感受向服务对象道歉，体现了“与服务对象准确沟通想法和感受”。

②社会工作者向服务对象进一步了解情况，体现了“与服务对象沟通相互之间的资料”。

③社会工作者体会到服务对象确实很不容易，询问对方及孩子的详细情况，体现了“沟通充满亲切感和关怀”。

④社会工作者提出会根据其了解及掌握的情况与服务对象共同商量解决办法，体现了“与服务对象角色互补”。

⑤社会工作者对服务对象发火表示很理解，体现了“与服务对象建立信任”。

第三题

1. 导致社会工作者小范产生无力感的主要原因有 2 个：

①由于个人特质导致的无力感。个人特质如性别、年龄、身心障碍和性取向等，可能引起不平等对待。本案例中，小范感到“自己是新入职的员工，缺乏经验，没有表达自己意见的资格，所以只好听从督导者的意见”即属于此类原因。

②由于挫折经历导致的无力感。受督导者在问题解决中经历的挫折可能导致强烈的无奈感和挫败感，受阻的日常生活功能和重复的受挫经验可能导致习得性无助，并最终使受督导者将挫败经验内化，导致无力感。本案例中，小范反映“最近的个案服务没有显著成效，虽然服务对象表示可以理解，但他还是非常自责，认为主要是自身的专业能力不足；个别服务对象的情况出现了反复，自己也会觉得可能是当时预估不够充分和全面”即属于此类原因。

2. 基于增强权能视角，督导者可以通过降低社会工作者小范的无力感来增强其权能，协助其有效应对工作任务。增强权能督导服务的主要方法如下：

①提高被督导者的权利意识。为消除督导关系中的不平等状态，督导者与小范应澄清彼此的角色期待。增强权能取向的督导关系基于平等的地位，强调虽然由于督导者身份和专业知识带来了正式或非正式权力的差异，但被督导者比督导者更接近服务对象及其生活情境，从而与服务对象共同成为问题解决的专家。

②增强被督导者的能力感。督导者向小范提供心理和情感上的支持，促使小范感到自我的重要性与价值，从而轻松面对工作挑战，体现督导的支持性功能。被督导者能力感

提升以督导者与被督导者建立具有信任度的专业关系为基础，需要频繁且密切的互动支撑。这一阶段可采取的技巧包括富于同理心的倾听，协助被督导者宣泄负面情绪。肯定被督导者能力与付出，协助其发现工作成效，提升价值感。将问题归因外在化，减低失能感。

③发展被督导者的能力。集中体现社会工作督导的教育性功能，督导者对小范完成任务所需的知识、技能与程序予以指导，协助被督导者实现专业上的发展。可从培养被督导者 4 方面态度和能力入手，即改变和主动参与的态度；批判性分析环境系统中权力与压迫的能力；分析问题和制订行动策略的能力；开展改变行动和解决问题的能力。这一阶段，督导者可以协助成立被督导者支持性小组，支持性小组可以围绕特定的主题开展活动，诸如时间管理、个人技能、冲突化解及满足成员谈论照顾服务对象的努力和磨难方面的需要等。不管支持性小组的重点是什么，关键是小组成员能有足够的时间相互交谈，有机会从有同样经历的人那里获得支持和理解。另外，督导者可以做一些切实的事情，提高被督导者自我保健意识，鼓励其照顾好自己。同时，不要低估合理的薪酬水平与福利待遇以及可预期的职业生涯发展规划对增加工作满意度和减少压力的重要性，督导者要积极呼吁管理层为工作人员提高薪酬福利待遇和畅通的职业生涯发展通道。

第四题

1. 围绕提升青少年自我管理能力的总目标，本案例中小组工作的具体目标包括：

①提升青少年自我决策和自我管理的能力。如本案例在小组活动过程中，社会工作者通过破冰游戏等方式促进组员间的相互交流，建立积极正向的伙伴关系。

②协助青少年有效地自我约定且诚信地尽力执行培养。如本案例中社会工作者与组员共同制订契约，形成小组规范，使组员逐步认识到遵守规范的重要性。

③青少年勇于负责的态度来面对自己的生活。如本案例中社会工作者通过“自画像”和“生命环”等活动，协助每位组员开展自我探索，了解自己的行为并进行合理评估，学会对自己的行为负责。

④协助青少年正确地检视和查核自己的行为表现，使青少年懂得如何对自己的行为做出有效的评估。如本案例中社会工作者借助良好的小组互动氛围，通过角色扮演、示范和鼓励等技巧，协助组员学会真实表达，并履行自己的决定和承诺。

2. 小组工作对于青少年的改变有非常重要的作用。本案例中小组工作发挥的功能表现在以下 5 个方面：

①小组可以为青少年提供增强与同伴交往的机会。同伴给予的经常性的、多样的鼓励和赞许，远比成人给予的更有效。如本案例在小组活动过程中，社会工作者通过破冰游戏等方式促进组员间的相互交流，建立积极正向的伙伴关系。

②小组的过程更能刺激出大多数青少年的真实世界。因此，小组可以帮助青少年学习到新的观念和行为，并为过渡到现实生活提供良好的帮助和训练。如本案例中社会工作者借助良好的小组互动氛围，通过角色扮演、示范和鼓励等技巧，协助组员学会真实表达，并履行自己的决定和承诺。

③小组规范会对规范青少年的行为起到很好的制约作用。如本案例中社会工作者与组员共同制订契约，形成小组规范，使组员逐步认识到遵守规范的重要性。

④小组能够提供很多的示范者和行为预演的协助者，小组也可以提供模拟练习的机会，这些练习中不同性格的人相互交流和反馈，在小组内获得的经验将有助于青少年重新建立良好的人际交往和行为习惯。如本案例中社会工作者通过“自画像”和“生命环”等活动，协助每位组员开展自我探索，了解自己的行为并进行合理评估，学会对自己的行为负责。

⑤小组工作为青少年建立正面积极的伙伴关系提供了良好的支持，并创造了安全开放的交往环境。小组工作能够给青少年提供良好的社交活动，由此能够提高青少年的社会交往能力，改变他们与社会隔离的封闭状态。

第五题

（1）搬迁村民的服务需求

①感觉性需求，指社区居民或服务对象感受到或意识到，并用言语表述出来的需要。如本案例中“原来的老邻居被拆散了，感觉身边没有人可以交流”。

②表达性需求，指社区居民或服务对象把自身的感觉通过行动表达出来的需要。如本案例中“部分年轻村民到企业上班后，孩子放学回家无人照顾，家长们向社区多次反映，希望解决这个问题”。

③规范性的需求，指由专家学者、专业人士和政府行政官员评估而决定的需求。如本案例中“某社区工作服务机构在评估服务需求时，也发现这些村民缺乏城市生活适应能力”。

④比较性需求，指社区居民或服务对象将所得到的服务与其他类似社区进行比较，而认为有所差别的需求。如本案例中“与其他安置社区相比，A 社区缺少专门为安置村民组织的社区文化活动”。

（2）服务总目标　协助村民适应新的社区生活；改善社区居民的情感诉求，解决实际生活困难；丰富居民的文化娱乐生活，加强城市生活适应力。

（3）介入策略　通过发动居民骨干，自下而上召开居民议事厅会议，群策群力；通过组织志愿者结对子，加强彼此的情感交流；建立“四点半课堂”，解决孩子放学无人看管的问题；组织丰富的文化娱乐生活；建立城市社区适应力小组支持网络等。

社工港湾微信公众号

真题真练 / 模拟自测 / 社工资讯
主编奉送真题解析音频 / 考前免费微课

社工小秘书微信号

加入学习考试群
交流经验 / 答疑解惑

地址：北京市百万庄大街22号
邮政编码：100037
电话服务
服务咨询热线：010-88361066
读者购书热线：010-68326294
010-88379203
网络服务
机工官网：www.cmpbook.com
机工官博：weibo.com/cmp1952
金书网：www.golden-book.com
教育服务网：www.cmpedu.com
封面无防伪标均为盗版

机械工业出版社微信公众号

ISBN 978-7-111-59082-8
策划编辑◎马晋 / 封面设计◎张静
ISBN 978-7-111-59082-8
定价：55.00元